



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN

MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001:2015

Código: MC2300

Revisión: 2

Fecha: 8/11/17

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Ing. José Esaú Meléndez Segura Jefatura de Oficina de Calidad	MC. Isaf González Gaona Subdirección de Planeación y Vinculación	Dra. Mirna Ileri Sánchez Gómez Dirección General

 I.T.S.P.R.	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	
	CÓDIGO: MC2300	
	REVISIÓN: 1	
	FECHA: 08/08/17	
	PÁGINA: 2 de 52	

1 CONTENIDO

1	CONTENIDO	2
2	REVISIONES	5
3	GESTIÓN DEL MANUAL	5
3.1	Descripción de Actividades	6
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	7
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	7
4.1.1	Misión	7
4.1.2	Visión	8
4.1.3	Valores	8
4.1.4	Análisis de contexto	8
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	8
4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	12
4.4	Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	12
4.4.1	Implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC	12
4.4.2	Información documentada	23
5	LIDERAZGO	23
5.1	Liderazgo y compromiso	23
5.1.1	Generalidades	23
5.1.2	Enfoque al cliente	24
5.2	Política	25
5.2.1	Establecimiento de la política de calidad	25
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad	25
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	25
6	PLANIFICACIÓN	30
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	30
6.2	Objetivos de calidad	30
6.3	Planificación de cambios	30
7	APOYO	31
7.1	Recursos	31
7.1.1	Generalidades	31

 I.T.S.P.R.	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 3 de 52

7.1.2	Personas	31
7.1.3	Infraestructura	32
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos.....	33
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	33
7.1.6	Conocimientos de la organización	33
7.2	Competencia	34
7.3	Toma de conciencia	34
7.4	Comunicación	35
7.5	Información documentada.....	36
8	OPERACIÓN	36
8.1	Planificación y control operacional	36
8.2	Requisitos para los productos y servicios	36
8.2.1	Comunicación con el cliente	36
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	37
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	37
8.2.4	Cambios en los requisitos para el servicio educativo	38
8.3	Diseño y desarrollo del servicio educativo	38
8.3.1	Generalidades	38
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo.....	38
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo	39
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo	39
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo	39
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo.....	39
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	40
8.4.1	Generalidades	40
8.4.2	Tipo y alcance de control.....	40
8.4.3	Información para los proveedores externos.....	41
8.5	Producción y provisión del servicio	41
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	41
8.5.2	Identificación y trazabilidad.....	42
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	42
8.5.4	Preservación.....	43

 I.T.S.P.R	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 4 de 52

8.5.5	Actividades posteriores a la entrega.....	43
8.5.6	Control de cambios.....	43
8.6	Liberación de los productos y servicios.....	44
8.7	Control de las salidas no conformes	44
9	EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO	45
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	45
9.1.1	Generalidades	45
9.1.2	Satisfacción del Cliente	46
9.1.3	Análisis y evaluación	47
9.2	Auditoría Interna.....	47
9.3	Revisión por la dirección	48
9.3.1	Generalidades	48
9.3.2	Entradas de la revisión por la Dirección	48
9.3.3	Salidas de la revisión por la Dirección.....	48
10	MEJORA.....	49
10.1	Generalidades.....	49
10.2	No conformidad y acción correctiva	49
10.2.1	Ocurrencia de no conformidad	49
10.3	Mejora continua.....	49



I.T.S.P.R

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MC2300

REVISIÓN: 1

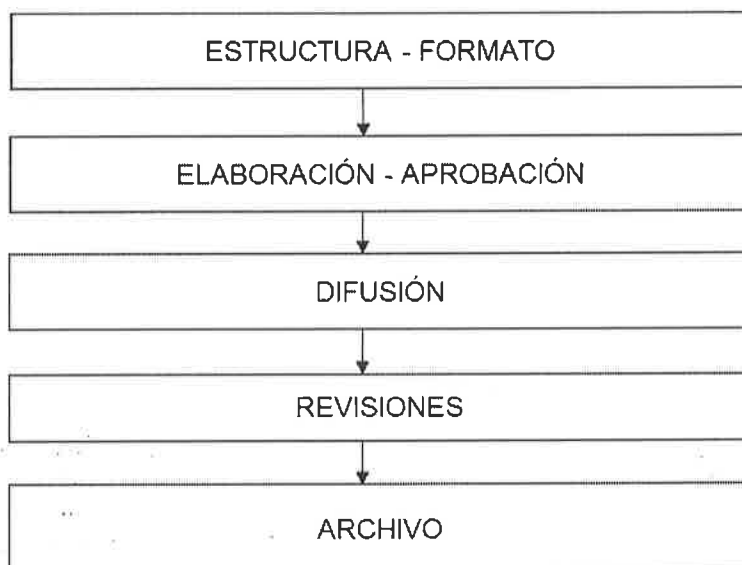
FECHA: 08/08/17

PÁGINA: 5 de 52

2 REVISIONES

Cuadro de revisiones			
Rev.	Fecha	Capítulos afectados	Aprobó
0	12/05/17	Todos, emisión inicial.	Dra. Mirna Ileri Sánchez Gómez
1	08/08/17	Cambios derivados de la revisión de la Documentación/ ISO9001:2015, por la Organización certificadora IMNC. Puntos: 3.1, 4.3, 4.4.1, 6.2, 8.1	Dra. Mirna Ileri Sánchez Gómez
2	8/11/17	3.1 Se elimina la firma de la Dirección General en el cuadro de revisiones. 4.1 Se elimina la estructura orgánica. 4.2 Se agrega el cuadro de determinación de partes interesadas, requisitos pertinentes y seguimiento. 4.3 Modificación del Alcance del SGC. 4.4 Se elimina el término "lista de verificación". 4.4.1 Entradas y salidas de los procesos del SGC. 4.4.2 Información documentada. 5.2.2 Comunicación de la política de calidad. 7.1.1 Se agregan descripción de los recursos necesarios para el SGC. 7.2 Competencia del personal. 7.4 Se agrega la tabla de comunicación. 8.2 Se detallan los requisitos para la producción y provisión del servicio. 8.3 Se especifican las etapas del diseño y desarrollo. 8.4 Se declaran los servicios suministrados externamente.	Dra. Mirna Ileri Sánchez Gómez

3 GESTIÓN DEL MANUAL



 I.T.S.P.R	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 6 de 52

3.1 Descripción de Actividades

Estructura – Formato

El *Manual de Calidad* está estructurado en secciones de ámbito general y capítulos específicos, cuyo contenido guarda correlación con los apartados de la ISO 9001 versión 2015.

Elaboración - Aprobación

El *Manual de Calidad* es elaborado por el responsable del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Tecnológico Superior de Purísima del Rincón. Existe un ejemplar original del *Manual de Calidad* en soporte de papel, que elabora el responsable de gestión de calidad, revisa la Subdirección de Planeación y Vinculación y autoriza la Dirección General.

Difusión

La difusión del *Manual de Calidad* (primera revisión y posteriores) es realizada por el departamento responsable de gestión de calidad después de su aprobación a través de la red informática del Instituto Tecnológico Superior de Purísima del Rincón. Se cuenta con la versión digital del *Manual de Calidad* en la red informática y se mantiene el original impreso en la Dirección General.

Revisiones

Las revisiones del *Manual de Calidad* se realizan cuando se producen modificaciones que afectan a uno o varios capítulos como consecuencia de alguna de las situaciones siguientes:

- Resultados de auditorías internas o externas.
- Propuestas de mejora realizadas para optimizar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Adaptación a nuevos requisitos de clientes externos, clientes internos y reglamentos de documentos referenciales.

En el cuadro de revisiones se registran los datos que identifican la emisión inicial y las actualizaciones del *Manual de Calidad*.

Archivo

El ejemplar original en soporte de papel del *Manual de Calidad* es mantenido por la Dirección General. El contenido vigente se conserva en soporte electrónico.

 I.T.S.P.R	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 8 de 52

4.1.2 Visión

Ser una institución educativa de nivel superior, reconocida en el estado por la calidad y formación integral de sus egresados y egresadas, el alto nivel académico de sus docentes y sus programas académicos acreditados.

4.1.3 Valores

- Respeto
- Honestidad
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Mejora continua

4.1.4 Análisis de contexto

El Instituto determina mediante la aplicación del análisis de contexto institucional (IO2300-01) y las acciones para abordar riesgos y oportunidades (IO2300-07), las cuestiones externas e internas que pueden afectar la capacidad para lograr los resultados previstos del SGC y que son pertinentes para la dirección estratégica. El análisis de contexto se realiza con una periodicidad de una vez al año desde el día de su última ejecución. El seguimiento se realiza mediante la instrucción de operación del análisis de contexto (IO2300-01) y las acciones para abordar riesgos y oportunidades (IO2300-07) respecto a las expectativas de las partes interesadas.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

En la siguiente tabla se muestran las partes interesadas, los requisitos pertinentes y el método de seguimiento y revisión de la información de las mismas:

Parte interesada pertinente	Requisitos pertinentes	Seguimiento y revisión de información de los requisitos pertinentes
TecNM	<u>Servicios Escolares</u> 1 Comunicación con la Dirección de Servicios Escolares y Asuntos Generales y Atención a Estudiantes. <u>Jurídico</u> 2 Normativa autorizada. <u>Dirección</u> 3 Cumplimiento de la normativa expedida.	<u>Servicios Escolares</u> 1 Contacto vía correo oficial del Tecnológico Nacional de México, asistencia a las reuniones de jefes de servicios escolares zona centro del TecNM. <u>Jurídico</u> 2 Gestión de reglamentos. <u>Dirección</u> 3 Revisión por la Dirección del SGC (objetivos, lineamientos, normas, etc.).
H. Junta Directiva	<u>Dirección General</u> 1 Cumplimiento de objetivos e indicadores.	<u>Dirección General</u> 1 Informes de actividades trimestrales y anuales y revisión por la Dirección.

 I.T.S.P.R.	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 7 de 52

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

El Instituto Tecnológico Superior de Purísima del Rincón es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sectorizado a la Secretaría de Innovación, Ciencia y Educación Superior, al cual en lo subsecuente se le identificará como el Instituto.

El Instituto forma parte del Sistema de Educación Superior Tecnológica del Estado de Guanajuato (SESTEG) y adopta el modelo educativo del Tecnológico Nacional de México, con apego a las normas, políticas o lineamientos establecidos de común acuerdo, entre las autoridades educativas estatales y federales.

El Instituto Rincón está situado en el Blvd. del Valle #2301 Col. Guardarrayas en el municipio de Purísima del Rincón, Gto.

La actividad de la organización se encuadra dentro del giro de servicios, enfocado hacia la sociedad con necesidades de estudios de nivel superior, así como los sectores económicos y sociales en los que se desempeñan nuestros estudiantes egresados.

Clasificamos a nuestros clientes como internos y externos:

- El cliente interno es la comunidad tecnológica (estudiantes, docentes, personal administrativo, padres y madres de familia, contratistas, proveedores y partes interesadas).
- El cliente externo es la sociedad que recibe los estudiantes egresados del Instituto, la cual está conformada por los siguientes sectores:
 - Sector Primario (empresas de extracción de productos naturales).
 - Sector Secundario (empresas de transformación de productos).
 - Sector Terciario (empresas que distribuyen bienes y servicios).
 - Sector Gobierno.
 - Organizaciones no gubernamentales.

4.1.1 Misión

Somos una institución pública de nivel superior que ofrece servicios educativos, científicos y tecnológicos de calidad para formar profesionales íntegros que contribuyan al desarrollo sustentable de la sociedad.



I.T.S.P.R

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MC2300

REVISIÓN: 1

FECHA: 08/08/17

PÁGINA: 9 de 52

SICES	<u>Vinculación</u> 1 Validación de materiales y uso de recursos para uso promocional y publicitario. <u>Servicios Escolares</u> 2 Firma en título, por parte de la Dirección de SICES. <u>Planeación</u> 3 Requerimiento de información <u>Dirección</u> 4 Cumplimiento de la normativa. 5 Comunicación oportuna, asistencia y participación a convocatorias, atención a solicitudes y consulta de situaciones y temas pertinentes.	<u>Vinculación</u> 1.1 Gestión de recurso con el Área de Comunicación Social SICES. 1.2 Asistencia a reuniones convocadas por Comunicación SICES y cumplimiento de acuerdos. <u>Servicios Escolares</u> 2 El título emitido por el tecnológico incluye la firma del Director de SICES por lo cual los títulos emitidos se envían para firma en SICES antes de su registro en Profesiones. <u>Planeación</u> 3 Informes de obras, estadísticas e indicadores. <u>Dirección</u> 4 Revisión por la Dirección del SGC (objetivos, lineamientos, normas, etc.). 5 Control de oficios.
Docentes	<u>Extensión</u> 1 Programación de actividades deportivas y culturales. 2 Programación de clases de inglés. <u>Servicios Escolares</u> 3 Acceso al sistema Conect. <u>Jurídico</u> 5 Convenios laborales fuera de juicio para liquidación. 6 Elaboración convenios modificatorios al contrato individual de trabajo. 7 Levantamiento de actas administrativas derivadas de las consecuencias de su conducta. <u>Recursos Humanos</u> 8 Valoración, apreciación y remuneración del trabajo. 9 Respeto de tiempo laboral. 10 Mantener e incrementar los beneficios que el Instituto les brinda. 11 Capacitación. 12 Relaciones cordiales y respetuosas de los directivos a ellos. <u>Planeación</u> 13 Se les garantice los recursos para el cumplimiento de su trabajo. 14 Posicionamiento del Instituto.	<u>Extensión</u> 1 Elaboración del programa de actividades deportivas y culturales. 2 Elaboración de programa de clases de lengua extranjera. <u>Servicios Escolares</u> 3 Alta de usuarios y usuarias en sistema Conect. <u>Jurídico</u> 5 y 6 Integración de expedientes de acuerdo a la legislación laboral. 7 Control de actas administrativas. <u>Recursos Humanos</u> 8 Proceso de control de asistencia y nómina y entrega de reconocimientos al inicio del ciclo escolar. 9 Control de asistencia. 10 Evaluación docente, reconocimiento, capacitación continua, promoción de puesto y atención y cumplimiento de la normativa aplicable de los niveles de gobierno. 11 Proceso de formación y capacitación docente integrado al plan anual de capacitación. 12 Estudio y plan de acción del clima laboral. <u>Planeación</u> 13 Plan operativo anual, PIID y gestión de riesgos. 14 Certificación de los programas educativos, estudios de factibilidad y certificación institucional de calidad.



I.T.S.P.R

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MC2300

REVISIÓN: 1

FECHA: 08/08/17

PÁGINA: 10 de 52

Administrativos	<u>Planeación</u> 1 Conocer la factibilidad para definir la apertura de nuevas carreras. <u>Vinculación</u> 2 Desempeño de egresados. <u>Extensión</u> 3 Integración de información para el área de servicios escolares. <u>Recursos Humanos</u> 4 Sueldos y salaros. 5 Prestaciones. 6 Ser escuchados y tenidos en cuenta, ser respetados, tratados con cordialidad y trabajo en equipo. 7 Capacitación constante. 8 Ser retroalimentados a tiempo. <u>Administración</u> 9 Tener los recursos necesarios para trabajar.	<u>Planeación</u> 1 Realizar estudios de factibilidad. <u>Vinculación</u> 2 Metodología del proceso para el seguimiento a egresados. <u>Extensión</u> 3 Control y registro de servicio social y puntos de desarrollo humano. <u>Recursos Humanos</u> 4 Revisando y actualización los tabuladores de sueldos estatales y municipales, así como garantizar el pago oportuno sus remuneraciones. 5 Revisando contrato colectivo y presupuesto. 6 Aplicando, analizando e implementando medidas para la mejora del mismo. 7 Elaboración y seguimiento del Plan Anual de Capacitación 8 Evaluación al desempeño. 9 Control de inventarios, ministración de recursos y compras.
Estudiantes / Ex Estudiantes	<u>Vinculación</u> 1 Servicio de préstamo y/o consulta bibliotecaria. 2 Concertación de espacios para realizar residencias profesionales. 3 Colocación laboral en actividades y empresas pertinentes al perfil de egreso. <u>Extensión</u> 4 Elaboración de actividades deportivas, culturales y clases de Inglés. Realizar examen de ubicación. Cumplir el programa de desarrollo humano y realización de servicio social. <u>Servicios Escolares</u> 5 Reinscribir e inscribirse. 6 Emisión de documentos oficiales por parte del Instituto con validez. 7 Adscripción al seguro Social. 8 Acceso a programas de Becas y apoyos. <u>Tutorías</u> 9 Acreditar sus materia, resolver situaciones académicas y mantener su motivación. <u>Académico</u> 10 Aprender currículo de calidad. 11 Recibir un trato digno, cordial y ser comprendidos y atendidos en dificultades (afectivo, relacional, cognitivo y emocional). 12 Éxito en su vida académica (pasar el ciclo). <u>Administrativo</u> 13 Encontrar un ambiente en general cálido y agradable para estudiar y convivir.	<u>Vinculación</u> 1 Gestión de solicitudes de consultas y préstamos bibliotecarios (SIABUC). 2 Procedimiento de residencias. 3 Integrar registro de solicitantes a bolsa de trabajo y reclutar para cubrir vacantes disponibles. <u>Extensión</u> 4 Programación y coordinación de actividades deportivas, culturales, clases de Inglés, calendarización del examen de ubicación, cumplimiento del programa de desarrollo humano y realización de servicio social. <u>Servicios Escolares</u> 5 Por medio del sistema Conect el estudiante realiza su inscripción y reinscripción a las materias correspondientes. 6 Entrega de documentos con validez al estudiante que solicita al departamento. El documento que requiera para su proceso. 7 Se envía la base de datos de los alumnos vigentes al IMSS para la asignación de NSS el cual se da de alta en el sistema IDSE. 8 Se dan pláticas de inducción a los programas de apoyos, y se publican las convocatorias a las que pueden participar como estudiantes del Tecnológico, en las redes sociales oficiales y página Institucional. <u>Tutorías</u> 9 Promedios aprobatorios (kardex), entrevista con tutor, asesoría psicológica. <u>Académico</u> 10 Desarrollo y supervisión de los programas de estudio de acuerdo a los lineamientos del TecNM y certificación de los mismos. 11 Evaluaciones docentes, capacitación continua y programa de tutorías.



I.T.S.P.R

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MC2300

REVISIÓN: 1

FECHA: 08/08/17

PÁGINA: 11 de 52

		12 Programa institucional de tutorías y asesorías. Administrativo 13 Mantenimiento y limpieza de instalaciones.
Padres de familia	Vinculación 1 Conocimiento del modelo educativo del Tecnológico. Servicios Escolares 2 Atención para solicitud de emisión de documentos en general y solicitud de información de sus hijos. Tutorías 3 Conocer el modelo educativo del Instituto, así como la atención a sus hijos e hijas con un diagnóstico y ayuda relacionada con sus dificultades (académica, formativa, emocional, etc.). Administración 4 Seguridad y bienestar de sus hijos e hijas. 5 Calidad en servicios adicionales (comedor, transporte y papelería). Académico 6 Educación de calidad. 7 Formación integral (con valores). Extensión 8 Sus hijos aprendan otro idioma.	Vinculación 1 Implementa estrategias de comunicación e integración al Instituto a través de sesiones informativas, campaña publicitaria, sesión de inducción. Servicios Escolares 2 En el sistema Conect se concentra la información de los estudiantes y se le proporciona al padre de familia que lo solicita, previa verificación del parentesco con el estudiante. Tutorías 3 Pláticas de Información con padres de familia, desarrollo y ejecución del programa institucional de tutorías y asesorías. Administración 4 Contratación de servicio de seguridad. 5 Contratación de servicio de transporte para visitas, cafetería, limpieza y papelería. Académico 6 Certificación de programas académicos y supervisión y seguimiento del desarrollo de una asignatura. 7 Enfoque en la formación integral por medio de las actividades del programa de puntos de desarrollo humano, así como las actividades culturales y deportivas. Extensión 8 Desarrollo del programa de inglés por niveles.
Contratistas y proveedores	Jurídico 1 Tener soportada adquisiciones y obligaciones del Instituto con los proveedores a través de contratos. 2 Llevar un control de y orden de la elaboración de los contratos suscritos por Instituto. 3 Integración de expedientes que contienen los contratos suscritos por el Instituto. Recursos materiales 4 Ser proveedor del Instituto. 5 Mantenerse como proveedor.	Jurídico 1 Seguimiento documentación necesaria referida en el formato de solicitud de contratos. 2 Registrar el alta y conclusión de los contratos suscritos por el Instituto. 3 Archivar en folders los contratos necesarios. Recursos materiales 4 Selección de proveedores a través de plataforma de gobierno del estado. 3 Evaluación de proveedores para asegurar la eficacia de los mismos.
Sectores productivos	Vinculación 1 Atender a requerimientos de vacantes. 2 Bases de concertación para actividades y proyectos conjuntos.	Vinculación 1 Integrar y difundir base de vacantes ofertadas por los diversos sectores y responder a requerimientos que hagan posible la contratación de nuestros egresados. 2 Desarrollar y formalizar en convenios las relaciones de interés con organismos y empresas para alcanzar los objetivos del Instituto.
IEMS	Vinculación 1 Información del desempeño sobre el desempeño sus egresados.	Vinculación 1 Entrega reporte de desempeño de egresados por preparatoria.

 I.T.S.P.R	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 12 de 52

	1.1 Promover continuidad de estudios profesionales. <u>Servicios Escolares</u> 2 Asignación de apoyos de convenio con las instituciones de educación media superior.	1.1 Realiza estrategias de promoción y publicidad para promover la oferta educativa y captación de estudiantes Instituto. <u>Servicios Escolares</u> 2 Se envían oficios a las IEMS solicitando candidatos para el apoyo. Y recepción de oficio con el listado de candidatos.
IMNC	<u>Calidad</u> 1 Cumplimiento de los requisitos estipulados de la norma, comunicación oportuna y atención a las acciones correctivas.	<u>Calidad</u> 1 <i>Manual de Calidad</i> del Tecnológico de Purísima.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Servicios de educación superior del sector público. Comprende desde la promoción de la oferta educativa hasta el seguimiento a egresados, incluyendo las etapas de: promoción de la oferta educativa, inscripción, reinscripción, diseño de módulos de especialidades, servicio social, tutoría, actividades de desarrollo humano, proceso de enseñanza- aprendizaje, impartición de idioma extranjero, oferta de actividades culturales y deportivas, residencias profesionales, titulación y seguimiento a egresados.

Dado el alcance declarado y la naturaleza de los servicios, el requisito 7.1.5.2 de la norma ISO 9001:2015 no es aplicable. Los recursos de seguimiento y medición utilizados en el SGC para la conformidad del servicio educativo no son equipos que deban ser sometidos a la calibración o verificación.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

El SGC del Instituto se establece en el presente *Manual de Calidad* que define el alcance del sistema de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Hace referencia a los documentos establecidos (procedimientos, instrucciones de operación) describe los procesos y su interacción.

4.4.1 Implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC

El Instituto establece, implementa, mantiene y mejora continuamente el SGC mediante los procesos de:

1. Contexto de la organización.
2. Liderazgo.
3. Planificación.
4. Apoyo.
5. Operación.
6. Evaluación al desempeño.
7. Mejora.

 I.T.S.P.R.	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 13 de 52

Así como sus interacciones de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015.

a.- Entradas requeridas y salidas esperadas de los procesos

Las entradas y salidas esperadas de los procesos del SGC se muestran en la siguiente tabla:

Proceso	Entradas	Salidas
1. Contexto de la organización	- Requisitos pertinentes de las partes interesadas en el Instituto. - Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. - Riesgos a los que está expuesto el Instituto.	- % de factor de optimización, factor de riesgo y plan de acción. - Alcance del SGC del Instituto. - Determinación del SGC (<i>Manual de Calidad</i>).
2. Liderazgo	- Información de entrada para revisión de la Dirección al SGC. - Análisis del Plan Institucional de Innovación y Desarrollo. - Resultados de las acciones para abordar riesgos y oportunidades. - Actividades del personal en el Instituto. - Resultados del análisis de contexto institucional. - Resultados del análisis de contexto - Alcance del SGC. - Estructura del SGC (<i>Manual de Calidad</i>) y sus requisitos.	- % de cumplimiento de acciones establecidas. - Necesidades de recursos: financieros, humanos y materiales. - Política de calidad. - Roles, responsabilidades y autoridades de la organización. - Informe de actividades.
3. Planificación	- Cuestiones internas y externas (positivas y negativas) del contexto del Instituto. - Las partes interesadas y los requisitos pertinentes de las mismas. - La política de calidad. - Necesidad de recursos. - Obtención del % de cumplimiento de indicadores.	- Cambios en el SGC. - Objetivos de calidad. - Plan de Trabajo Anual y Matriz de Riesgos.
4. Apoyo	- Determinación de recursos financieros, humanos y materiales. - Necesidad de recursos. - Información de los proveedores externos.	- Información documentada para la planificación y control operacional. - Personal administrativo y docente competente. - Infraestructura y equipamiento existente en buenas condiciones. - Ambiente de trabajo óptimo para la operación del SGC. - Sistema Conect. - Normativa, reglamentos, convenios, capacitaciones e información. - Comunicación. - Conciencia del personal.

 I.T.S.P.R.	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 14 de 52

5. Operación	- Programas académicos autorizados por el Tecnológico Nacional de México (TecNM). - Infraestructura y equipo necesario para el desarrollo del programa de estudio. - Planes de estudios con módulos de especialidad autorizados por el TecNM. - Supervisión del desarrollo de asignatura. - Diseño de módulos de especialidad.	- Estudiantes que concluyen su programa de estudios. - Egresados y egresadas tituladas. - Formación integral del estudiante. - Módulos de especialidad autorizados. - Programas académicos.
6. Evaluación del desempeño	- Estado de las acciones de las revisiones por la Dirección. - Cambios en las cuestiones internas y externas del Instituto. - Grado de satisfacción del cliente, cumplimiento de objetivos de calidad, conformidad del servicio, resultados del seguimiento, medición y resultados de auditorías. - Información de los resultados de las actividades de los procesos de Liderazgo, Planificación, Apoyo y Operación (adecuación de recursos). - Eficacia del PTAR. - Oportunidades de mejora.	- Resultados de eficacia de los procesos (Incluido el resultado de la satisfacción del cliente). - Oportunidades de mejora. - Necesidad de cambio en el SGC. - Necesidades de recursos. - Resultados de evaluación al personal.
7. Mejora	- Oportunidades de mejora. - Resultados de evaluación de personal. - Necesidades de cambio, oportunidades de mejora, acuerdos e indicadores. - Resultados de auditoría.	- Gestión de riesgos. - Tratamiento de servicio no conforme. - Atención de los requisitos de las partes interesadas. - Acciones de mejora (implementación de acciones correctivas).

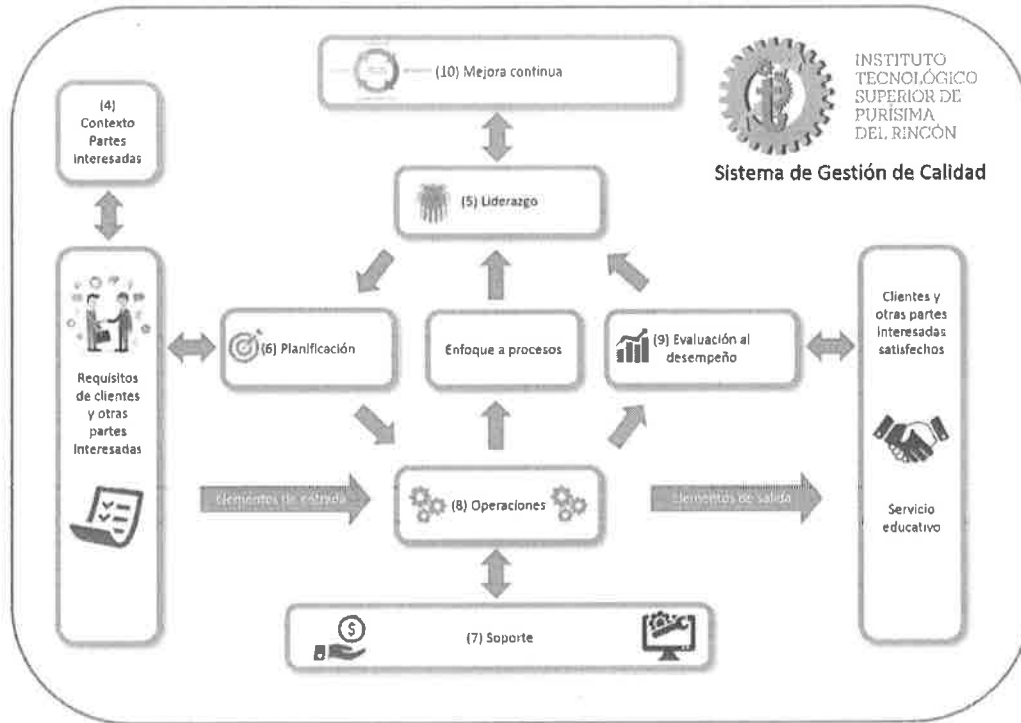
b.- Secuencia e interacción de los procesos

La secuencia de los procesos del SGC del Instituto está alineada a los capítulos descritos en este *Manual de Calidad* y a la Norma ISO 9001:2015 de la siguiente manera:

Capítulos del *Manual de Calidad*:

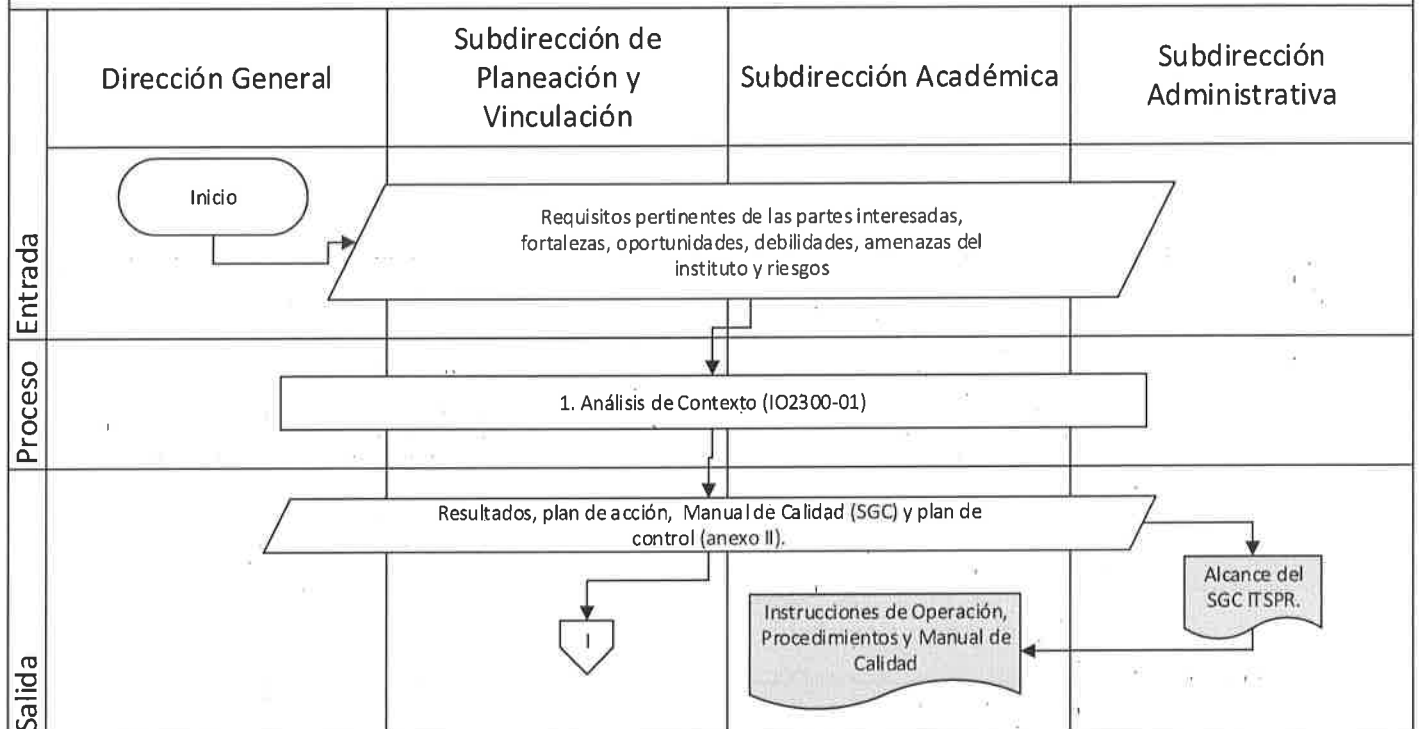
1. Contenido.
2. Revisiones.
3. Gestión del manual.
4. Contexto de la organización (proceso 1).
5. Liderazgo (proceso 2).
6. Planificación (proceso 3).
7. Apoyo (proceso 4).
8. Operación (proceso 5).
9. Evaluación al desempeño (proceso 6).
10. Mejora (proceso 7).

La interacción se muestra en la siguiente figura:



Las interacciones específicas de cada proceso están descritas en cada uno de los diagramas de flujo que interrelacionan las distintas actividades de los procedimientos e instrucciones de operación.

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN





I.T.S.P.R

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN

MANUAL DE CALIDAD

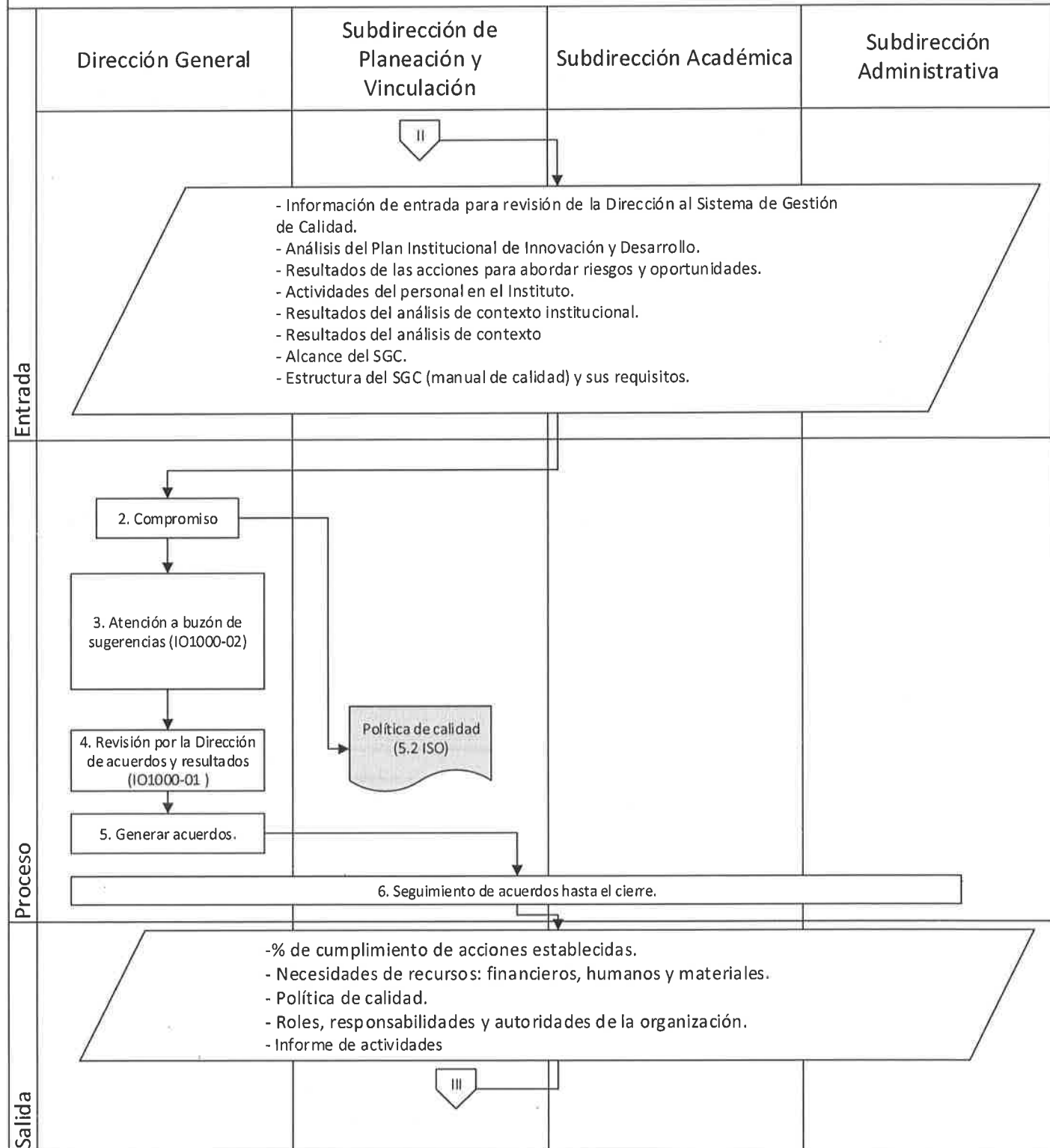
CÓDIGO: MC2300

REVISIÓN: 1

FECHA: 08/08/17

PÁGINA: 16 de 52

5 LIDERAZGO





I.T.S.P.R

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN

MANUAL DE CALIDAD

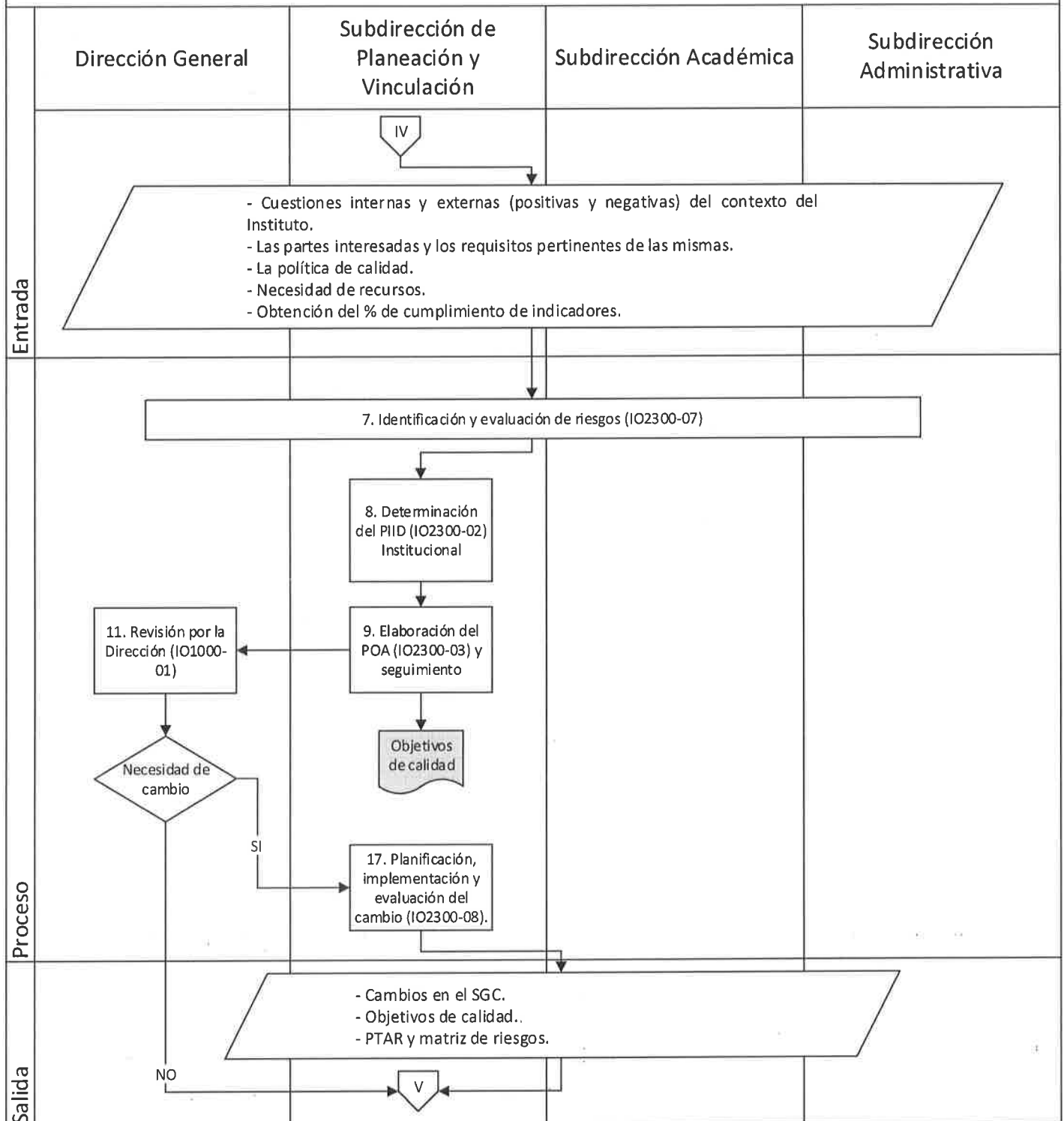
CÓDIGO: MC2300

REVISIÓN: 1

FECHA: 08/08/17

PÁGINA: 17 de 52

6 PLANIFICACIÓN





I.T.S.P.R.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN

MANUAL DE CALIDAD

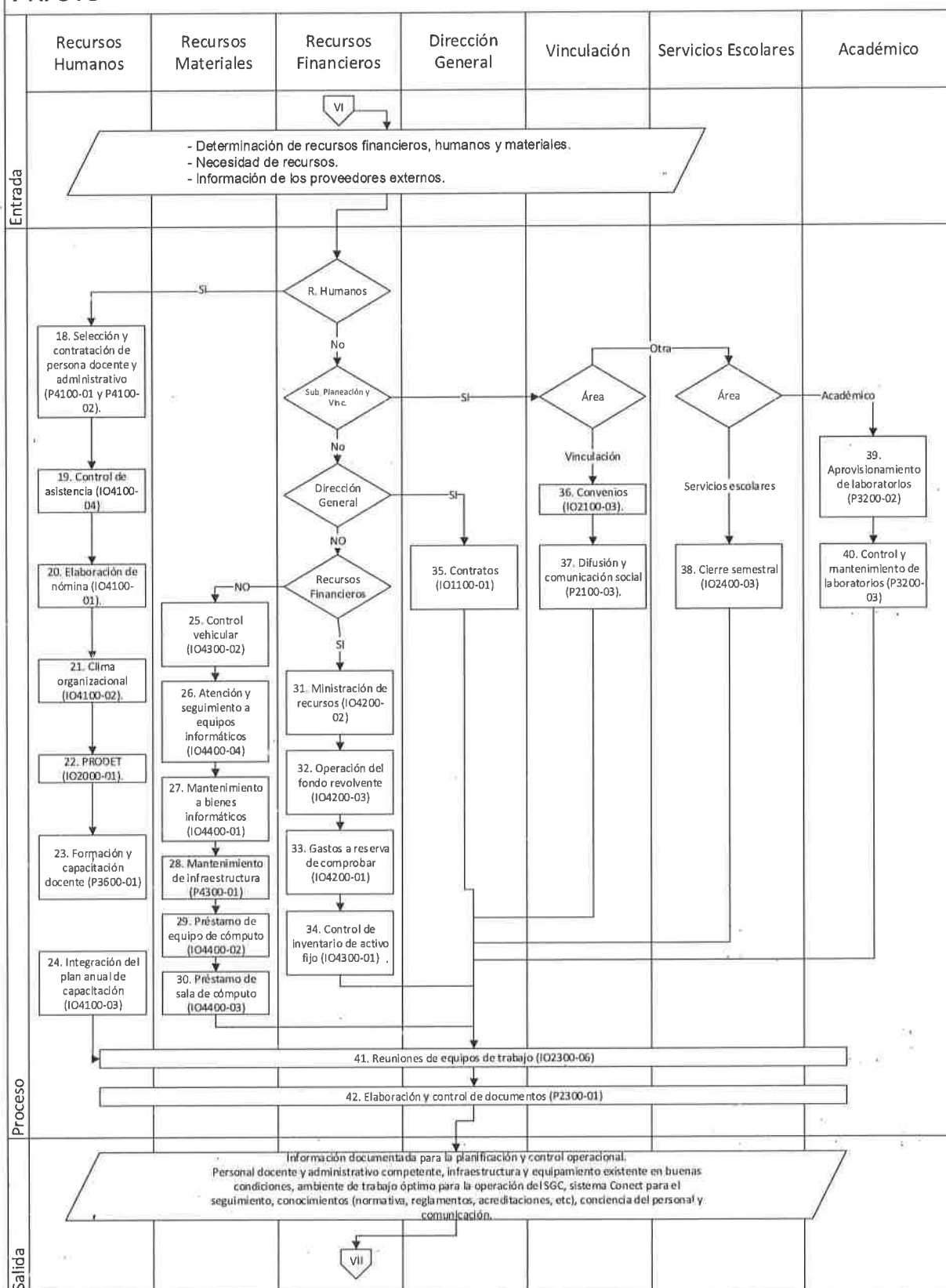
CÓDIGO: MC2300

REVISIÓN: 1

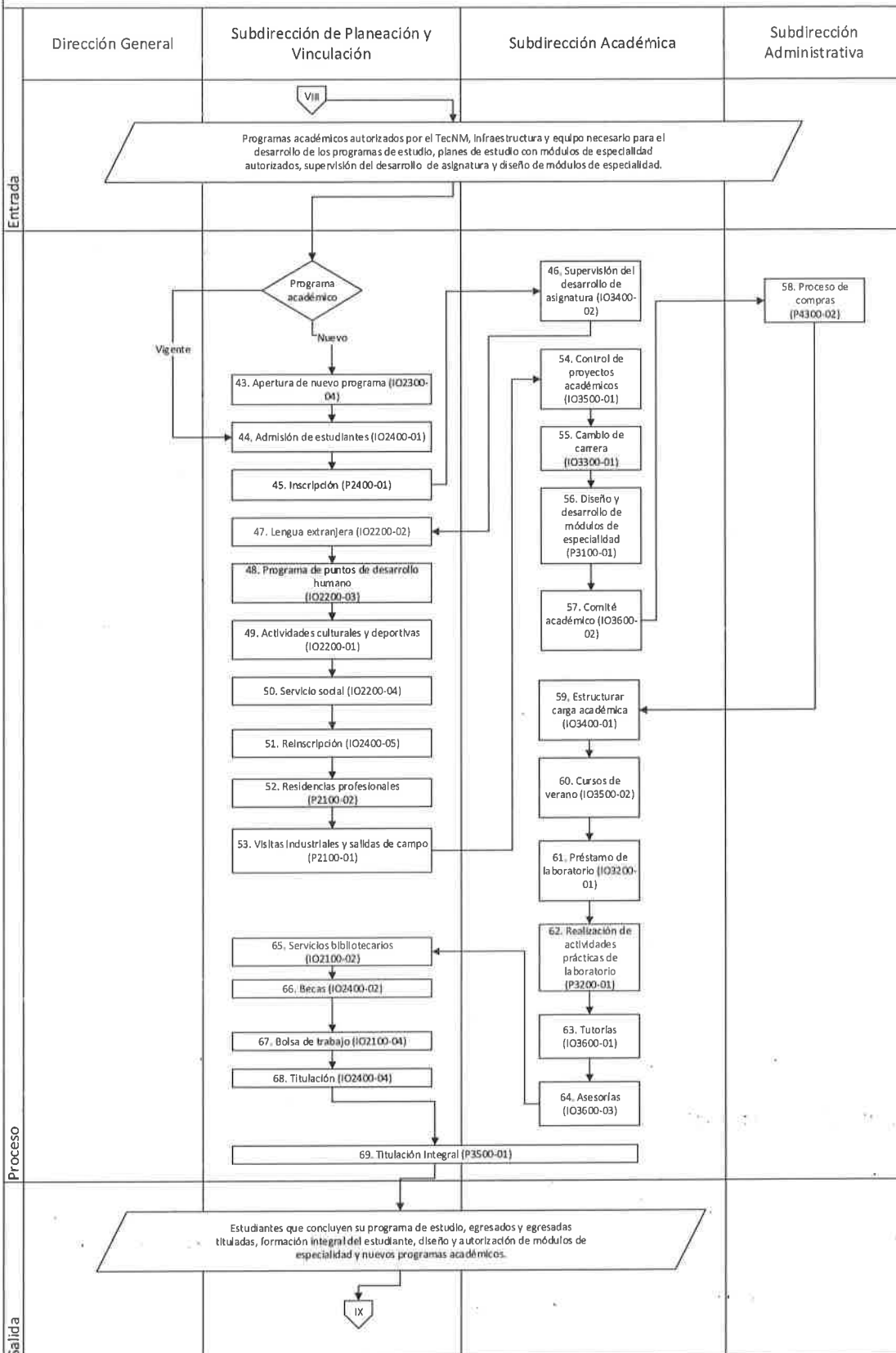
FECHA: 08/08/17

PÁGINA: 18 de 52

7 APOYO



8 OPERACIÓN





I.T.S.P.R

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN

MANUAL DE CALIDAD

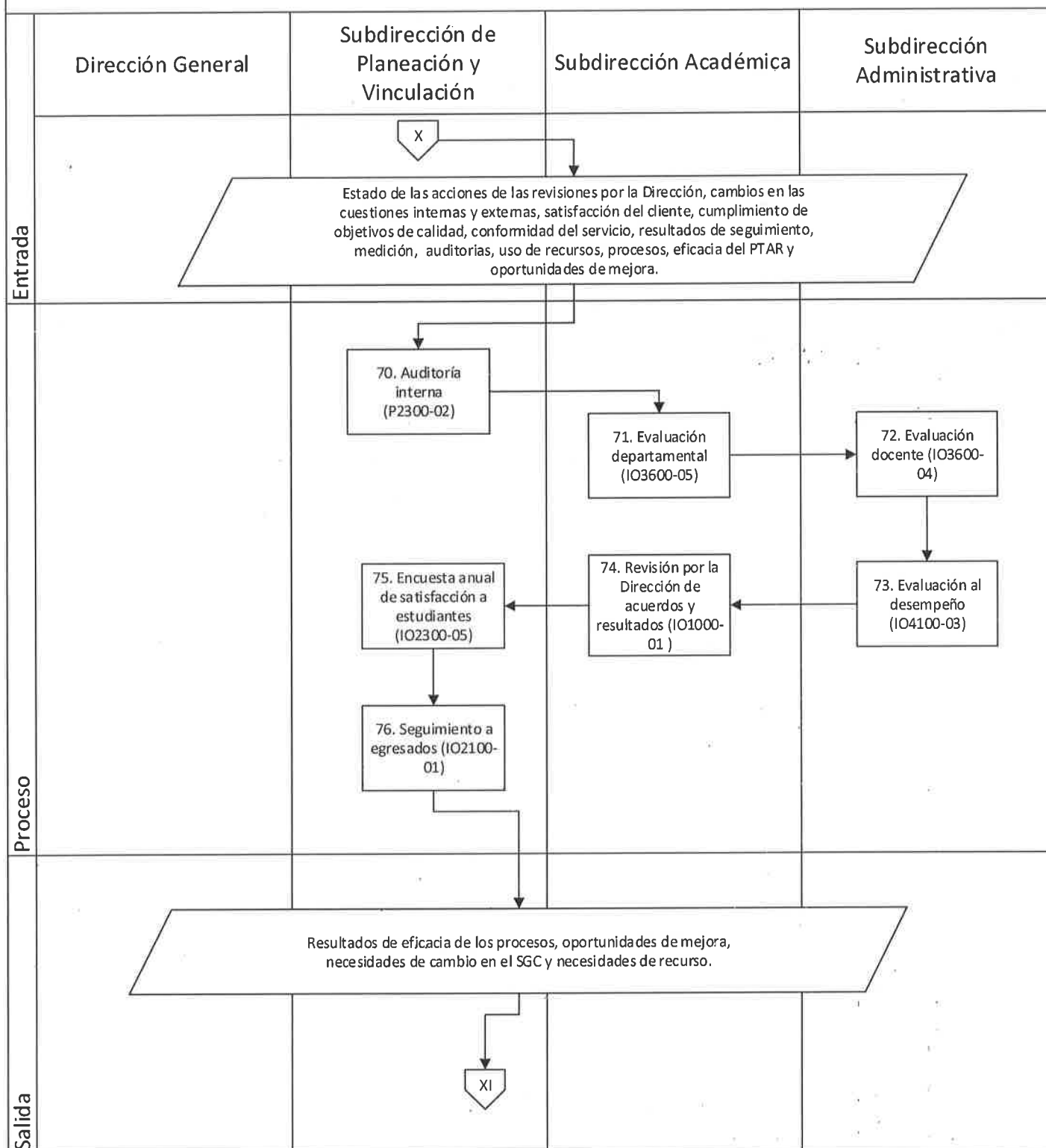
CÓDIGO: MC2300

REVISIÓN: 1

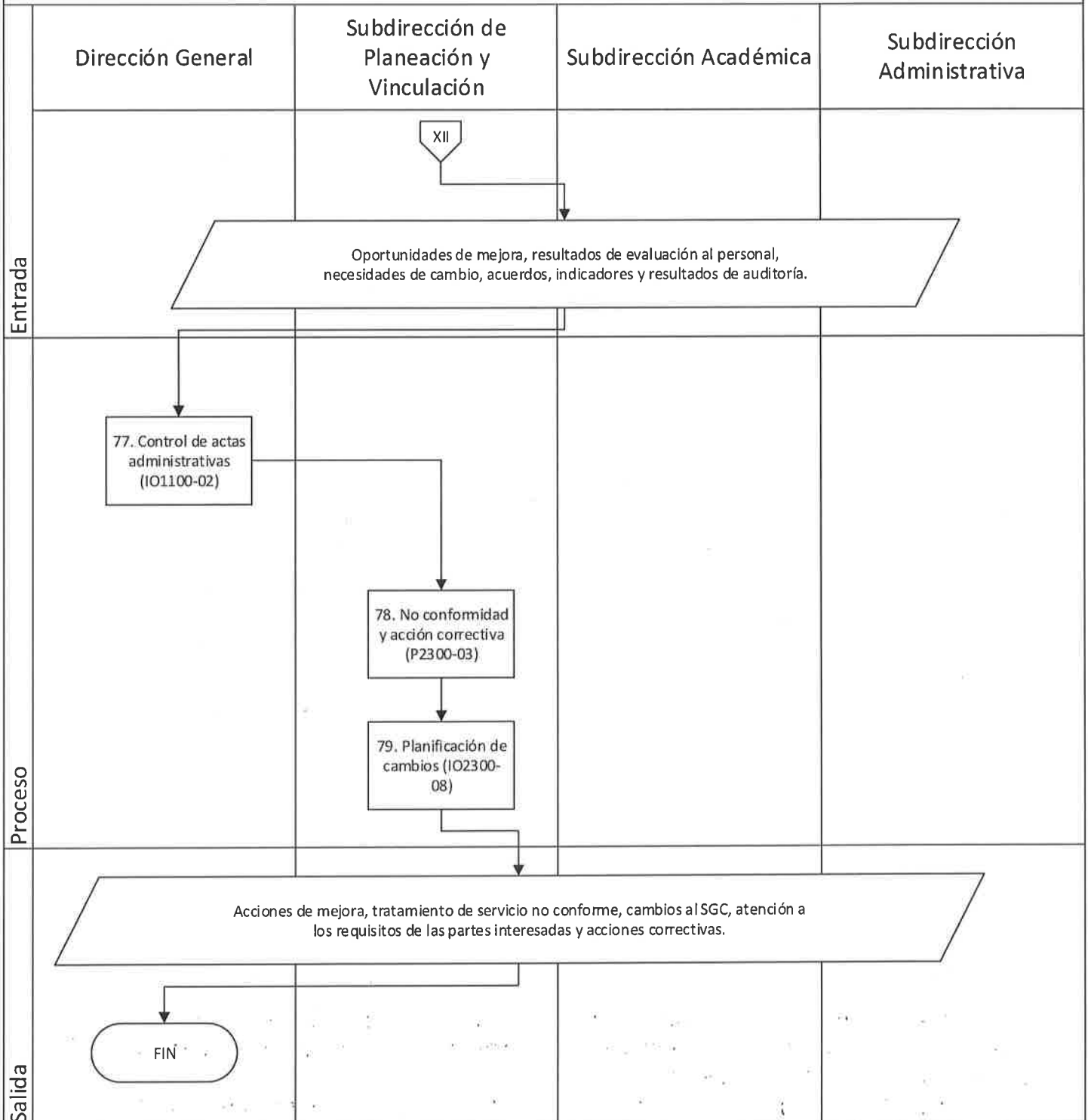
FECHA: 08/08/17

PÁGINA: 20 de 52

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO



10 MEJORA



 I.T.S.P.R	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 22 de 52

c.- Determinación y aplicación de métodos necesarios para asegurar la operación eficaz y control de los procesos

Para asegurar un control y operación eficaz de los procesos, así como el uso de mediciones y datos para determinar el desempeño satisfactorio, establecemos la matriz de los objetivos de calidad (anexo I) y el plan de control (anexo II) de los procesos.

d.- Recursos necesarios para los procesos del SGC y aseguramiento de la disponibilidad.

Proceso	Recursos necesarios	Se asegura disponibilidad
1. Contexto de la organización	Humano, tecnologías de la información, infraestructura en general, económico y material.	IO4300-01 Control de inventarios.
2. Liderazgo		P4100-01 Reclutamiento, selección y contratación de personal administrativo.
3. Planificación		P4100-02 Reclutamiento, selección y contratación de personal docente.
4. Apoyo		P4300-01 Mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura y equipo.
5. Operación		IO4400-01 Mantenimiento de bienes informáticos.
6. Evaluación del desempeño		IO4300-01 Control de inventarios.
7. Mejora		IO4200-01 Gastos a reserva de comprobar.
		IO4200-02 Ministración de recursos.
		IO4200-03 Operación de fondo revolvente.
		IO4100-01 Nómina.
		IO4100-04 Control de asistencia.
		P4100-03 Capacitación.
		IO4400-02 Préstamo de equipo de cómputo.
		IO4400-03 Préstamo de sala de cómputo.
		IO4400-04 Atención a servicios informáticos.
		P4300-02 Compras.
		IO4300-02 Control de parque vehicular.

e.- Responsables y autoridades de los procesos

Las responsabilidades y autoridades están definidas en el apartado 5.3 de este *Manual de Calidad*.

f.- Riesgos y oportunidades

El Instituto por medio de las acciones para abordar riesgos y oportunidades (IO2300-07) gestiona los riesgos identificados en el análisis de contexto.

g.- Evaluación de los procesos e implementación de cambio.

La evaluación de los procesos se realiza de acuerdo al plan de control (anexo II), la gestión de cualquier cambio necesario para asegurar el resultado de los procesos se realiza por medio de la instrucción de operación de planificación de cambios (IO2300-08).

h.- Mejora de los procesos del SGC.

La mejora de los procesos se describe en el apartado 10.3 de este *Manual de Calidad*.

 I.T.S.P.R.	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	
	CÓDIGO: MC2300	
	REVISIÓN: 1	
	FECHA: 08/08/17	
	PÁGINA: 23 de 52	

4.4.2 Información documentada

La información documentada se mantiene según lo descrito en el procedimiento de elaboración y control de documentos (P2300-01). En todos y cada uno de los documentos realizados, está definido el responsable de su elaboración, revisión y aprobación.

La información documentada se mantiene permanentemente actualizada para reflejar los cambios del SGC. Ha sido elaborada mediante consenso y planificación de todas las funciones involucradas en las actividades que describen. Los registros son gestionados de acuerdo al cuadro general de archivística.

5 LIDERAZGO

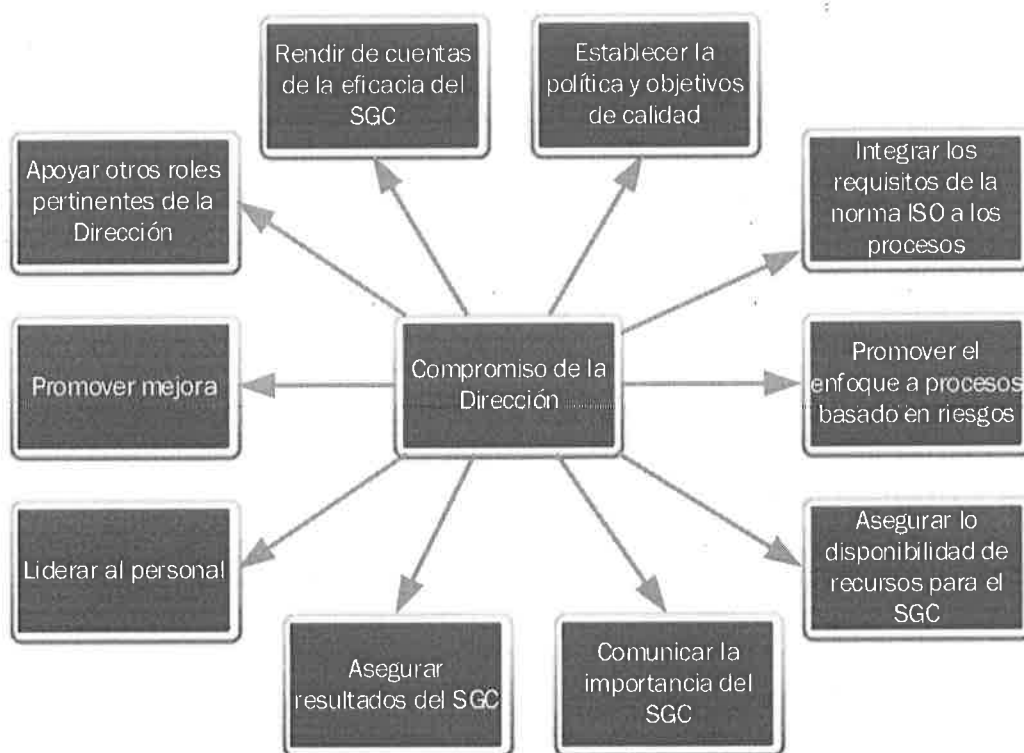
5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La Dirección General demuestra el liderazgo y compromiso respecto al SGC de las siguientes maneras:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC mediante los informes trimestrales y anuales ante la comunidad tecnológica y principalmente ante la H. Junta Directiva.
- Estableciendo la política de calidad (apartado 5.2.1) así como los objetivos de la calidad (apartado 6.2). alineados al contexto y planeación estratégica del Instituto.
- Asegurándose de la integración de los requisitos del SGC a los procesos del Instituto por medio de pláticas de sensibilización, capacitaciones de procedimientos e instrucciones de operación y reuniones de equipos de trabajo (IO2300-06).
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos mediante el *Manual de Calidad*, Control interno, inducción a la institución y capacitación de los colaboradores.
- Asegurándose de la disponibilidad de recursos para el logro de resultados previstos, comprometiendo y dirigiendo al personal para la eficacia del sistema y mejora continua.
- Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC.
- Asegurándose por medio de la revisión por la Dirección (IO1000-01) y evaluaciones de que el SGC logre los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC.
 - Promoviendo la mejora.
 - Apoyando a las subdirecciones y jefaturas de área.

Lo anterior se resume en la siguiente figura:



5.1.2 Enfoque al cliente

La Dirección demuestra el compromiso y liderazgo con respecto al enfoque al cliente de la siguiente manera:

- Conociendo la percepción del cliente para evaluar su grado de satisfacción, por medio del seguimiento a egresados (IO2100-01), en donde se realizan encuestas de la percepción del cliente externo que son los egresados, sector productivo y de servicios. La encuesta de satisfacción de los servicios del centro de información (IO2100-02), los resultados y acciones del clima laboral (IO4100-02), encuesta anual de satisfacción de estudiantes (IO2300-05), atención al buzón de quejas o sugerencias (IO1000-02) y encuestas de residencias profesionales (P2100-02).
- Considerando los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de nuestros egresados y egresadas, por ese motivo y por medio de las acciones para abordar riesgos y oportunidades (IO2300-07) se determinan y gestionan los riesgos que pueden afectar la satisfacción de nuestros estudiantes.
- Manteniendo el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente atendiendo lo descrito en el PIID, la mejora continua del SGC y cumpliendo los objetivos y metas establecidos.

 I.T.S.P.R.	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 25 de 52

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

“El Instituto Tecnológico Superior de Purísima del Rincón, establece el compromiso de formar profesionales íntegros y comprometidos con el desarrollo de la sociedad, proporcionando servicios educativos, científicos y tecnológicos de calidad.

Basado en sus valores institucionales y la mejora de sus procesos, que se orientan al cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas mediante el trabajo en equipo de las y los colaboradores responsables del desarrollo y aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad”.

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

- La política se encuentra disponible en la página de internet del Instituto y se mantiene como información documentada mediante el presente manual en el punto 5.2.
- Se comunica al personal de nuevo ingreso por medio de la inducción, pláticas de sensibilización y placas disponibles en las instalaciones del Instituto.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

La Dirección General del Instituto se asegura por medio de los perfiles de puesto y los procedimientos de reclutamiento, selección y contratación de personal docente (P4100-01) y administrativo (P4100-02) y sobre la asignación de responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes.

La Dirección General del Instituto asigna a las subdirecciones y jefaturas, pero principalmente a la Subdirección de Planeación y Vinculación como responsable y autoridad para:

- Asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta norma mexicana.
- Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- Informar, en particular, a la Dirección del Instituto sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora.
- Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.
- Asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan los cambios en el SGC.

 I.T.S.P.R	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 26 de 52

La siguiente tabla muestra la relación entre la instrucción de operación o procedimiento, el área que elaboró (responsable) el documento y el apartado de la norma ISO 9001:2015.

Requisito	ISO 9001:2015		Descripción	Documento de referencia	Responsable
4 Contexto de la organización			Estructura organizacional	Organigrama	4100
	4.1		Comprensión del contexto del Instituto, necesidades y expectativas de las partes interesadas.	IO2300-01 IO2300-07 IO2300-08	1000 / 2000 / 3000 / 4000
	4.2				
	4.3		Alcance del SGC	Alcance	2300
	4.4		Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)	<i>Manual de Calidad</i>	2300
5 Liderazgo	5.1	5.1.1	Compromisos de la Dirección	<i>Manual de Calidad</i> IO1000-01 IO2300-06	1000 2300
		5.1.2	Enfoque al cliente	<i>Manual de Calidad</i> IO1000-02 IO2100-01 IO2100-02 IO2300-05 IO2300-07 IO4100-02 P2100-02	2100 2300 4100 2100
	5.2	5.2.1	Política	Política de Calidad (<i>Manual de Calidad</i>)	2300
		5.2.2	Comunicación de Política	Emisión, difusión y comprensión (<i>Manual de Calidad</i>)	2300
	5.3		Responsabilidades y autoridades	<i>Manual de Calidad</i> P4100-01 P4100-02	2300 4100
	6.1		Riesgos y oportunidades	IO2300-07	2300
	6.2		Objetivos de calidad	IO2300-02 IO2300-03	2300 / 1000 / 2000 2300 2300
6 Planificación	6.3		Planificación de los cambios	IO2300-08	2300
7 Apoyo	7.1	7.1.1	Recursos necesarios para el SGC	IO1100-01 IO2000-01 IO2100-03 IO2300-02 IO2300-03 IO4200-01 IO4200-02 IO4200-03	1100 2000 2100 2300 4200 3600
		7.1.2	Personas	IO4100-01 IO4100-04 P4100-01 P4100-02	4100
	7.1.3		Infraestructura	IO2100-02	2100
				IO2100-02	3200
				IO2300-03 IO3200-01 IO4300-01	2300 4300 4400



I.T.S.P.R

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MC2300

REVISIÓN: 1

FECHA: 08/08/17

PÁGINA: 27 de 52

8 Operación				IO4300-02 IO4400-01 IO4400-02 IO4400-03 IO4400-04 P3200-02 P3200-03 P4300-01	
	7.1.4		Ambiente para la operación	IO1000-02 IO2300-05 IO4100-02	1000 2300 4100
	7.1.5		Recursos de seguimiento y medición	IO2400-03	2400
	7.1.6		Conocimientos de la organización	P4100-03	4100
	7.2		Competencia	P4100-03 P3600-01	4100
	7.3		Toma de conciencia	IO2300-06	2300
	7.4		Comunicación	IO1000-02 P2100-03	1000 2100
	7.5	7.5.1	Información documentada	P2300-01	2300
		7.5.2			
		7.5.3			
	8.1		Planificación y control	P2300-01 IO1000-01 Matriz de objetivos de calidad (anexo I). Plan de control de los procesos (anexo II). IO2300-08 P2300-02 P2300-07 IO1000-02	2300 1000/2000/3000/4000
	8.2	8.2.1	Comunicación con el cliente	P2300-02 IO2300-05 IO3600-02 IO1100-01	2300 3600 1100-01
		8.2.2	Determinación y revisión de requisitos para productos y servicios	IO2100-01	2100
		8.2.3		IO2300-04 IO2400-01 IO2400-05 IO2400-05 IO2300-06 P2400-01	2300 2400
		8.2.4	Cambios en los requisitos	Manual de Calidad	1000/2000/3000/4000
	8.3		Diseño y desarrollo	P3100-01	3100
	8.4	8.4.1	Servicios proporcionados externamente	IO2300-04	2300
		8.4.2		P2100-02	3100
		8.4.3		P3100-01 P4300-02	4300 2100



8.5	8.5.1	Control de la producción y aprovisionamiento del servicio	IO1000-01	1000		
			IO2100-01	2100		
			IO2100-02	2200		
			IO2200-01	2300		
			IO2200-02	2400		
			IO2200-03	3200		
			IO2200-04	3300		
			IO2300-04	3400		
			IO2300-07	3500		
			IO2400-04	3600		
			IO2400-05	4400		
			IO3200-01	4400		
			IO3300-01	2100		
			IO3400-01	2100		
			IO3500-01	2400		
			IO3500-02	3100		
			IO3600-01	3200		
			IO4400-01	3500		
			IO4400-04	4300		
			P2100-01	1100		
			8.5.2	Identificación y trazabilidad	IO2400-05	2400
					P2400-01	
			8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	IO2400-02	2400
IO2400-05	3600					
P2400-01	2200					
IO3600-01	2100					
IO2200-01						
IO2200-04						
IO2200-03						
P2100-02						
8.5.4	Preservación	IO2100-01				
		IO2200-01	2200			
		IO2200-02	2400			
		IO2200-03	3400			
		IO2200-04	3500			
		IO2400-05	2100			
		IO3400-02	2400			
		IO3500-02	3500			
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	P2100-02				
		P2400-01				
8.5.6	Control de los cambios	P3500-01				
		IO2100-01	2100			
8.6	Liberación de productos y servicios	IO2300-08	2300			
		IO2400-04	2400			
		IO3400-02	3400			
		IO3600-01	3600			
		IO3600-03	3500			
8.7	Control de las salidas no conformes	P3500-01				
		IO2200-01	2200			
		IO2200-02	2400			
		IO2200-03	2100			
		IO2200-04	3500			
		IO2400-04				



I.T.S.P.R

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MC2300

REVISIÓN: 1

FECHA: 08/08/17

PÁGINA: 29 de 52

9 Evaluación del desempeño				P2100-02 P3500-01	
	9.1	9.1.1	Análisis de datos	IO1000-01 IO2100-01 IO2100-02 IO2200-01 IO2200-02 IO2200-03 IO2200-04 IO2300-05 IO2300-08 IO2400-04 IO3400-02 IO3600-01 IO3600-03 IO3600-04 IO3600-05 IO4100-02 IO4100-03 P2300-02 P2300-03 P3500-01	1000 2100 2200 2300 2300 2400 3400 3600 4100 3500
		9.1.2	Satisfacción del cliente	IO2100-01 IO2300-05 IO4100-02	2100 2300 4100
		9.1.3	Satisfacción al cliente	IO2300-05 IO2300-07 IO2300-08 IO2400-03 IO2400-04 IO3400-02 IO3600-01 IO3600-03 IO4100-02	2100 4100 2300
	9.2		Auditoría interna	P2300-02	2300
	9.3		Revisión por la Dirección	IO1000-01 IO2100-01 IO2300-07 P2100-03 P2300-02 IO1000-02	1000 2100 2300
10 Mejora	10.1		Generalidades	IO2300-08	2300
	10.2		No conformidad y acción correctiva	IO1100-02 P2300-03	1100 2300
	10.3		Mejora continua	Manual de Calidad	1000

 I.T.S.P.R.	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 30 de 52

6 PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Considerando los requisitos pertinentes de las partes interesadas y los resultados del análisis de contexto se determinan los riesgos y oportunidades, así como las actividades para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas del Instituto. Lo anterior es documentado por medio de las acciones para abordar riesgos y oportunidades (IO2300-07), con el fin de:

- a) Asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados.
- b) Aumentar los efectos positivos deseados.
- c) Prevenir o reducir efectos negativos de riesgos no deseados.
- d) Lograr la mejora.

6.2 Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad del Instituto se originan desde la planeación estratégica (PIID IO2300-02) y se despliegan a toda la Institución como indicadores de metas específicas de cada área y departamento por medio del POA y presupuesto (IO2300-03). Los objetivos se concentran en la matriz de objetivos de calidad (anexo I). El Programa Institucional establece las líneas estratégicas que dirigen el rumbo del Instituto, estas se indican a continuación:

- 1. Fortalecer la calidad de los servicios educativos.
- 2. Incrementar la Cobertura, promover la inclusión y la equidad educativa.
- 3. Promover la formación integral de los estudiantes.
- 4. Impulsar la ciencia, la tecnología y la innovación.
- 5. Consolidar la vinculación con los sectores público, social y privado.
- 6. Modernizar la gestión institucional con transparencia y rendición de cuentas.
- 7. Mejorar los productos y servicios previniendo, corrigiendo o reduciendo los efectos no deseados para mejorar la eficacia del SGC.

Los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de calidad son los mismos que se encuentran ligados a cada proceso del SGC descritos en el apartado 4.4.1 inciso "d" de este *Manual de Calidad*.

6.3 Planificación de cambios

La necesidad de cambios en el SGC es determinada principalmente por la revisión de la Dirección a los indicadores y metas del Instituto.

 I.T.S.P.R.	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 31 de 52

Por medio de la planificación de cambios (IO2300-08) el Instituto realiza los cambios detectados al SGC.

Ante cualquier necesidad de cambio al SGC el Instituto considera el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del SGC, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7 APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

El Instituto determinar y proporciona los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el SGC y como consecuencia aumentar la satisfacción del cliente.

Los recursos son gestionados desde el programa institucional de innovación y desarrollo (PIID IO2300-02) y desplegados por medio de la planeación operativa anual (POA IO2300-03), para la cual se establece el presupuesto anual, que asegura gestionar los recursos humanos, financieros y tecnológicos para toda la Institución.

Se cuenta con procedimientos e instrucciones de operación documentados para la realización de la programación detallada (IO2000-01) para la gestión de recursos ante la federación.

El Instituto considera:

- Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
- Qué se necesita obtener de los proveedores externos.

Se establecen las siguientes actividades, considerando los incisos anteriores, para administrar los recursos, por medio de:

- Contratos (IO1100-01).
- Convenios (IO2100-03).
- Gastos a reserva de comprobar (IO4200-01).
- Ministración de recursos estatales, federales y propios (IO4200-02).
- Operación del fondo revolvente (IO4200-03).

7.1.2 Personas

El Instituto determina las personas necesarias de acuerdo a los lineamientos del TecNM. El departamento de recursos humanos realiza la selección, reclutamiento del personal de acuerdo a los

 I.T.S.P.R	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 32 de 52

procedimientos de reclutamiento, selección, promoción y contratación de personal docente (P4100-02) y administrativo (P4100-01). Estas actividades se realizan para ubicar al personal con los conocimientos y actitudes necesarias para desarrollar sus actividades de acuerdo al descriptivo de puesto de trabajo correspondiente.

Atendiendo los requisitos del personal, como parte interesada, se determina el proceso para el pago de nómina (IO4100-01). También asegura la asistencia del personal por medio del control de asistencia de personal docente y administrativo (IO4100-04).

7.1.3 Infraestructura

El Instituto determina y proporciona la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos del servicio por medio del POA (IO2300-03).

La infraestructura incluye:

- Edificios y servicios asociados.
- Equipos, incluyendo hardware y software.
- Recursos de transporte.
- Tecnologías de la información y comunicación.

Para mantener la infraestructura se cuenta con el sistema para la administración, control y mejora siguiente:



La administración de los laboratorios opera de acuerdo a lo descrito en el aprovisionamiento de la infraestructura de laboratorios (P3200-02), control y mantenimiento de laboratorios (P3200-03) y préstamo de laboratorio (IO3200-01).

La administración de los recursos informáticos opera de acuerdo a lo descrito en mantenimiento preventivo y correctivo a bienes informáticos (IO4400-01), préstamo de equipo de cómputo (IO4400-02), préstamo de sala de cómputo (IO4400-03) y atención y seguimiento a servicios informáticos

 I.T.S.P.R.	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	
	CÓDIGO: MC2300	
	REVISIÓN: 1	
	FECHA: 08/08/17	
	PÁGINA: 33 de 52	

(IO4400-04). El mantenimiento de las instalaciones del Instituto se realiza por medio del procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura y equipo (P4300-01).

El Instituto cuenta con vehículos oficiales para transporte y comisiones, dicho parque está controlado por la instrucción de operación de control del parque vehicular (IO4300-02).

La administración del acervo bibliográfico se realiza de acuerdo a la gestión y préstamo de servicios bibliotecarios (IO2100-02). La administración de los recursos materiales de acuerdo a lo descrito en el control de inventarios (IO4300-01).

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Para determinar, proporcionar y mantener el ambiente de trabajo necesario y lograr la conformidad con los requisitos del servicio, se realizan las siguientes actividades.

- La medición del clima laboral para docentes y administrativos (IO4100-02).
- La satisfacción de estudiantes (IO2300-05).
- La atención a las inquietudes de toda la comunidad tecnológica (estudiantes, profesores, administrativos, padres de familia, contratistas, proveedores, y partes interesadas) por medio del buzón de sugerencias (IO1000-02).
- Además se consideran la combinación de factores humanos como los descritos en el Anexo III.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

El Instituto determina y proporciona al sistema informático Conect como recursos para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados para el seguimiento, medición y verificación del estatus del estudiante.

El Instituto se asegura de:

- a) El sistema Conect es apropiado para el seguimiento del por medio del número único de control asignado a cada estudiante al momento de su ingreso.
- b) El sistema se mantiene por medio de revisiones de soporte técnico externo para asegurar la idoneidad continua, así como también, por medio de las pruebas realizadas a cada módulo del sistema, antes de su liberación a usuario final durante el cierre semestral (IO2400-03).

7.1.6 Conocimientos de la organización

El Instituto opera de acuerdo a los lineamientos del Tecnológico Nacional de México y la normativa del el Gobierno Estatal y Federal. El acceso a la información de los lineamientos y normativa se encuentra disponible en todo momento a través de internet. La Dirección General y Subdirecciones conservan la información requerida para la operación de los procesos.

 I.T.S.P.R.	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 34 de 52

Los conocimientos adquiridos con la experiencia, relacionados a capacitaciones, son resguardados por el departamento de Recursos Humanos, quien a través del procedimiento de integración del plan anual de capacitación (P4100-03), registra y mantiene la información adquirida de las capacitaciones recibidas.

Los conocimientos adquiridos a través de la experiencia son documentados a través de la planificación de cambios del SGC.

Se mantiene a disposición de todos en el portal de internet del Instituto los documentos institucionales PIID y POA.

7.2 Competencia

El Instituto:

- Determina la competencia del personal que afecta al desempeño y eficacia del SGC, por medio de los perfiles de puesto.
- Se asegura de la competencia del personal basándose en la educación formación y experiencia apropiadas al puesto. Se conserva el expediente del personal que labora en el Instituto como evidencia.
- Capacita constantemente a su personal por medio de la integración del plan anual de capacitación (P4100-03) y el procedimiento de formación, capacitación y profesionalización de docentes (P3600-01), tomando en cuenta los resultados de la evaluación docente (IO3600-04) y evaluación al desempeño del personal administrativo (IO4100-03).
-

7.3 Toma de conciencia

El Instituto se asegura por medio de la inducción, capacitaciones y reuniones de equipos de trabajo (IO2300-06), de que el personal realice sus actividades bajo control y tome conciencia de:

- La política de calidad, misión, visión y valores.
- Los objetivos de calidad.
- Su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

 I.T.S.P.R	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 35 de 52

7.4 Comunicación

El Instituto determina las siguientes comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC:

Comunicar				
¿Qué comunicar?	¿Cuándo comunicar?	¿A quién comunicar?	¿Cómo comunicar?	¿Quién comunica?
Informes de actividades.	Cada trimestre y anual.	Comunidad tecnológica, sector público y privado (todas las partes interesadas).	Presentación frente al público, página de internet, correo electrónico y documento oficial.	Dirección General.
Política de calidad.	Continuamente durante el año (inducción y periodos de capacitación y evaluación).	Comunidad tecnológica, sector público y privado (todas las partes interesadas).	Placa, página de internet, manual de calidad, identificador de escritorio, protector de pantalla y presentación.	Dirección General, subdirecciones, jefaturas y responsable de SGC.
Objetivos de calidad.	Continuamente durante el año (inducción y periodos de capacitación y evaluación).	Comunidad tecnológica, sector público y privado (todas las partes interesadas).	Manual de calidad y presentación.	Dirección General, subdirecciones, jefaturas y responsable de SGC.
Misión, visión y valores.	Continuamente durante el año (inducción y periodos de capacitación y evaluación).	Comunidad tecnológica, sector público y privado (todas las partes interesadas).	Placa, página de internet, manual de calidad, identificador de escritorio, protector de pantalla y presentación.	Dirección General, subdirecciones, jefaturas y responsable de SGC.
Manual de calidad.	Continuamente durante el año (inducción y periodos de capacitación y evaluación).	Personal administrativo y docente del Instituto.	Intranet.	Dirección General y responsable de SGC.
Eventos, convocatorias y avisos (deportivos, vinculación, recreativos y académicos).	De acuerdo a fechas del evento.	Partes interesadas pertinentes al evento.	Redes sociales y medios de comunicación (puede ser por radio, página de internet, periódico y mamparas).	Departamento de Vinculación y Extensión.
Empleos.	De acuerdo a fechas de solicitud.	Estudiantes y ex estudiantes.	Redes sociales y medios de comunicación (puede ser por radio, página de internet, periódico y mamparas).	Vinculación.

El departamento de vinculación mantiene el procedimiento de difusión y comunicación social (P2100-03) el cual describe el proceso de comunicación del Instituto.

 I.T.S.P.R	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 36 de 52

7.5 Información documentada

La gestión de los documentos se realiza de acuerdo al procedimiento de elaboración y control de documentos (P2300-01), siguiendo los criterios generales aquí establecidos y considerando las clases del cuadro general de archivística.

8 OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

El Instituto planifica, implementa y controla los procesos del SGC (apartado 4.4) para cumplir los requisitos para la provisión del servicio educativo y la implementación de las acciones para abordar riesgos y oportunidades mediante:

- Los requisitos para el servicio educativo de acuerdo a los lineamientos del TecNM y normativa de Gobierno del Estado.
- Criterios de procesos del SGC y aceptación del servicio:
 - Criterios de procesos son establecidos en el punto 4.4.1 inciso "a", ligados a los objetivos de calidad (anexo I) por proceso, responsables (apartado 5.3), los recursos necesarios y la evaluación (apartado 4.4.1).
 - La aceptación del servicio de acuerdo a lo descrito en el punto 8.7.
- Los recursos necesarios para la conformidad del servicio educativo es el mismo descrito para los procesos del SGC (apartado 4.4.1).
- El control de los procesos por medio de la matriz de objetivos de calidad (anexo I), plan de control (anexo II), la revisión por la Dirección (IO1000-01), auditorías internas (P3200-02) y externas, control de cambios (IO2300-08) y planificación de acciones para abordar riesgos y oportunidades (IO2300-07).
- La información documentada que da soporte al SGC gestionada mediante el procedimiento de elaboración y control de documentos (P2300-01) y el cuadro general de archivística.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

La comunicación del Instituto con el cliente incluye:

- La información por medio de la página de internet y folletos sobre las instalaciones, los programas educativos ofertados, plan de estudio, perfil de ingreso y egreso, campo laboral, especialidad y el proceso de ingreso.
- Las consultas de los estudiantes, principalmente por medio de, los departamentos de servicios escolares, vinculación, gestión tecnológica y el comité académico (IO3600-02). El acceso a la

 I.T.S.P.R	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 37 de 52

información al público en general por medio del departamento jurídico, así como los contratos (IO1100-01) de los proveedores. En el caso de la oferta de empleo por parte del sector público privado se pone a disposición la bolsa de trabajo (IO2100-04) del Instituto. Cualquier cambio referente a lo anterior es comunicado por medio de circulares, oficios, presentaciones, capacitaciones, redes sociales y periódico.

- c) La retroalimentación de los estudiantes por medio de la encuesta anual de satisfacción a estudiantes (IO2300-05) así como las quejas por medio del buzón de sugerencias (IO1000-02).
- d) La manipulación y control de la propiedad del cliente descrita en el punto 8.5.3.
- e) Los requisitos para las acciones de contingencia por medio de la comisión de seguridad e higiene.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Para determinar los requisitos relacionados con el servicio educativo el Instituto considera:

- a) Los requisitos definidos para el servicio educativo que incluyen:
 - a. Los requisitos legales y reglamentarios establecidos en el TecNM.
 - b. Los reglamentos internos del Instituto y otros requisitos necesarios por la naturaleza del servicio educativo como lo son:
 - i. La apertura de nuevos programas académicos (IO2300-04) donde los contenidos generales detectados se enfocan al contenido de los planes y programas de estudio aprobados por el TecNM.
 - ii. Los resultados del seguimiento a egresados (IO2100-01).
 - iii. Los requisitos de ingreso y egreso del estudiante, establecidos por los modelos educativos actuales.
 - iv. La promoción de la oferta educativa, difusión y comunicación social (P2100-03).
 - v. La admisión de estudiantes (IO2400-01), en donde se describe la forma de evaluar a los estudiantes candidatos para su admisión.
 - vi. La inscripción (P2400-01) y reinscripción (IO2400-01) en donde se describen los requisitos para admisión y proceso para su incorporación al Instituto.
- b) El Instituto se asegura del cumplimiento de todos los puntos anteriores.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

El Instituto se asegura de la capacidad de cumplir con los requisitos para el servicio educativo ofertado a los estudiantes de la siguiente manera:

- a) La revisión de los requisitos relacionados con el servicio educativo antes de iniciar el nuevo programa, por medio de la incorporación del programa ante la Secretaría de Innovación, Ciencia y Educación Superior. Ésta se lleva a cabo de acuerdo a lo descrito en el programa institucional de innovación y desarrollo PIID (IO2300-02), donde está definido el modelo de expansión y se muestra el crecimiento en oferta educativa, esto depende las necesidades y prioridades del entorno y se determina por medio de un estudio de factibilidad. El PIID se revisa anualmente por la Subdirección de Planeación y Vinculación en coordinación con la Dirección General, incorporando mejoras o cambios de acuerdo a:

 I.T.S.P.R.	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 38 de 52

- a. La definición de los requisitos del servicio.
- b. Las diferencias existentes entre los requisitos establecidos y los expresados previamente.
- c. La capacidad de cumplir con los requisitos definidos.
- b) La revisión de los requisitos no establecidos por el estudiante, pero necesarios para el desarrollo del servicio como lo son:
 - a. Servicios básicos de infraestructura.
 - b. Equipamiento de salones.
 - c. Sanitarios.
 - d. Zonas de descanso.

8.2.4 Cambios en los requisitos para el servicio educativo

Los cambios en los requisitos para el servicio educativo del Instituto, son comunicados principalmente por la Dirección General durante las reuniones de equipos de trabajo (IO2300-06) a los Subdirecciones correspondientes quienes a su vez comparten la información con el personal pertinente. También por medio de oficios, circulares y presentación al personal docente, estudiantes o público en general.

8.3 Diseño y desarrollo del servicio educativo

8.3.1 Generalidades

El Instituto establece, implementa y mantiene un proceso el proceso de diseño y desarrollo de módulos de especialidad (P3100-01) por programa educativo.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

El diseño de módulos de especialidad considera:

- a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.
- b) Las etapas requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables.
- c) Las actividades requeridas de verificación y validación.
- d) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo.
- e) Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los módulos de especialidad.
- f) La necesidad de controlar las interfaces del diseño.
- g) La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso.
- h) Los requisitos para la posterior provisión del servicio.
- i) El nivel de control del proceso esperado por las partes interesadas.
- j) La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos para el diseño y desarrollo de módulos de especialidad.

 I.T.S.P.R.	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	
		CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 39 de 52

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

El Instituto para determinar los requisitos esenciales para el diseño de los módulos de especialidad considera:

- a) Los requisitos funcionales y desempeño.
- b) La información proveniente de actividades previas.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios.
- d) Normas y códigos de prácticas del Instituto a implementar.
- e) Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza del servicio.

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

El Instituto aplica los controles necesarios para el proceso de diseño y desarrollo de módulos de especialidad para asegurar de que:

- a) Se definen los resultados a lograr.
- b) Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.
- c) Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.
- d) Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto.
- e) Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.
- f) Se conserva la información documentada del proceso.

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

El Instituto se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo:

- a) Cumplen los requisitos de las entradas.
- b) Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión del servicio educativo.
- c) Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.
- d) Especifican las características del módulo de especialidad esencial para el propósito.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

El Instituto identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo del módulo de especialidad, considerando:

- a) Los cambios.
- b) Los resultados de las revisiones.

 I.T.S.P.R.	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 40 de 52

- c) La autorización de los cambios.
- d) Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

El Instituto se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

El Instituto determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios del Instituto, como los servicios de: transporte (visitas industriales y eventos), seguridad, limpieza, cafetería y papelería. Además el Instituto identifica como procesos externos necesarios para la realización de su servicio, los relacionados con las siguientes actividades:
 - a. La autorización de los programas académicos ofertados (IO2300-04) por instituto, que la proporciona el Tecnológico Nacional de México.
 - b. La aprobación de los módulos de especialidad (P3100-01) de los programas académicos, diseñados de acuerdo a los corredores económicos de la zona, que libera el Consejo Directivo del Instituto.
 - c. El ejercicio de las partidas presupuestales autorizadas para el Instituto, para el que existe corresponsabilidad con la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de Gobierno del Estado de Guanajuato, de acuerdo a (P4300-02) compras y suministros.
 - d. Obtención de título profesional la Dirección General de Profesiones de la SEP.
 - e. Procedimiento de admisión vía CENEVAL.
 - f. Residencias profesionales (P2100-02).
- b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los estudiantes por proveedores externos en nombre del Instituto, como lo es: los eventos, conferencias y talleres impartidos durante la semana tecnológica.

8.4.2 Tipo y alcance de control

El Instituto se asegura de que los procesos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa la capacidad de proporcionar el servicio educativo.

El Instituto:

- a) Se asegura de que los procesos suministrados externamente permanezcan dentro del control del SGC.
- b) Define los controles aplicados a los proveedores externos.
- c) Tiene en consideración:

 I.T.S.P.R	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 41 de 52

- a. El impacto potencial de los procesos y servicios suministrados externamente en la capacidad del Instituto de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- b. La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.
- d) Determina la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

8.4.3 Información para los proveedores externos

El Instituto se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

El Instituto comunica a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar.
- b) La aprobación de:
 - a. Productos y servicios.
 - b. Métodos, procesos y equipos.
 - c. La liberación de productos y servicios.
- c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.
- d) Las interacciones del proveedor externo con la organización.
- e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la Instituto.
- f) Las actividades de verificación o validación que el Instituto o sus estudiantes, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

El Instituto implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas incluyen según su aplicabilidad:

- a) La disponibilidad de la información documentada referente a las características y resultados a alcanzar de la promoción de la oferta educativa, inscripción (P2400-01), reinscripción (IO2400-05), diseño de módulos de especialidad (P3100-01), apertura de nuevos programas académicos (IO2300-04), visitas industriales (P2100-01) servicio social (IO2200-04), tutoría (IO3600-01), actividades de desarrollo humano (IO2200-03), proceso de enseñanza – aprendizaje, impartición de idioma extranjero (IO2200-02), oferta de actividades culturales y deportivas (IO2200-01), residencias profesionales (P2100-02), titulación (IO2400-04), titulación integral (P3500-01) y seguimiento a egresados (IO2100-01). Los resultados a alcanzar se describen en la matriz de objetivos de calidad (anexo I) y en la revisión por la Dirección (IO1000-01).

 I.T.S.P.R	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 42 de 52

- b) La disponibilidad de recursos para el seguimiento y medición por medio de las instrucciones de operación declaradas en este *Manual de Calidad*, el sistema Conect y el Bonisoft.
- c) Se identifican las siguientes etapas de actividades para el seguimiento y medición para el control de los procesos y sus salidas:
 - 1. Admisión de estudiantes (reglamento de estudiantes, difusión y comunicación social, inscripción, reinscripción, examen de admisión).
 - 2. Carga académica (estructuración de carga académica (IO3400-01), cursos de verano (IO3500-02), convalidación (IO3300-01) y residencias profesionales (P2100-02).
 - 3. Formación académica supervisión del desarrollo de una asignatura, evaluaciones ordinarias, extraordinarias y control de proyectos docentes (IO3500-01).
 - 4. Administración de laboratorios (aprovisionamiento, mantenimiento y realización de actividades prácticas de laboratorios (P3200-01) y préstamo (IO3200-01).
- d) El departamento de Recursos Generales gestiona el mantenimiento de las instalaciones del Instituto por medio del procedimiento (P4300-01) mantenimiento a infraestructura, así como la atención y seguimiento a servicios informáticos (IO4400-04), el mantenimiento preventivo a bienes informáticos (IO4400-01) y gestión y préstamo de servicios bibliotecarios (IO2100-02).
- e) Se asignan responsables competentes a las actividades correspondientes del Instituto asegurándose de la capacidad de las mismas por medio de cartas de recomendación, currículum y capacitación continua por parte del departamento de Recursos Humanos y el plan anual de capacitación.
- f) Se realiza la validación periódica de los resultados en las reuniones de equipos de trabajo, reuniones de consejo y revisión por la Dirección (IO1000-01).
- g) Por medio de las (IO2300-07) acciones a tratar riesgos y oportunidades, así como por medio de las mejoras de impacto regulatorio (MIR), justificaciones de mejora (JM) y plan de trabajo anual de mejora regulatoria se implementan acciones para prevenir los errores humanos.
- h) Se gestiona la liberación, entrega y seguimiento mediante el seguimiento a egresados y el proceso de titulación integral así como la encuesta de satisfacción del centro información y servicios informáticos.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

El Instituto identifica al estudiante a través de toda la realización del proceso con un número de control único, generado durante la inscripción (P2400-01) y reinscripción (IO2400-05). Además, se identifica el estado que guardan los estudiantes con respecto a los requisitos de evaluación (seguimiento y medición), desde su entrada, a través de cada etapa del proceso y al término del mismo.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

El Instituto reconoce como sus clientes a los estudiantes, al sector productivo y de servicios que recibe a sus egresados.

El Instituto resguarda bienes de sus clientes en cuanto a datos personales se refiere, y éstos se controlan dependiendo de la actividad en la que se utilicen. Enseguida se enlistan los documentos de referencia en los que se resguarda información personal de nuestros clientes, internos y externos:

 I.T.S.P.R	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 43 de 52

- Inscripción (P2400-01).
- Reinscripción (IO2400-05).
- Becas a estudiantes (IO2400-02).
- Tutorías (IO3600-01).
- Gestión de actividades culturales y deportivas (IO2200-01).
- Servicio Social (IO2200-04).
- Programa de puntos de desarrollo humano (IO2200-03).
- Gestión de residencias profesionales (P2100-02).
- Seguimiento a egresados (IO2100-01).

8.5.4 Preservación

La formación profesional del estudiante es el resultado del servicio del Instituto, éste inicia desde la admisión, etapas de formación y egreso, para lo cual se preserva toda la documentación académica generada que demuestra la evidencia objetiva, asegurando que su manipulación, almacenamiento y protección sea por personal autorizado de acuerdo a sus funciones, como lo indican las instrucciones de operación y procedimientos siguientes:

- Inscripción (P2400-01), reinscripción (IO2400-05), cursos de verano (IO3500-02), residencias profesionales (P2100-02), programa de puntos de desarrollo humano (IO2200-03), servicio social (IO2200-04), lengua extranjera (IO2200-02), actividades culturales y deportivas (IO2200-01), supervisión del desarrollo de una asignatura (IO3400-02), titulación (IO2400-04) y titulación integral (P3500-01).

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Una vez egresados los estudiantes del Instituto, el departamento de Vinculación realiza lo descrito en el seguimiento a egresados (IO2100-01), donde obtiene la opinión los estudiantes después de dos años de su egreso y además su desempeño en el sector productivo y de servicios donde se desarrollan laboralmente.

Los egresados y egresadas del Instituto comprobando su identidad (número de control o credencial) tienen acceso a las instalaciones y equipos para uso con fines educativos.

8.5.6 Control de cambios

Los cambios al SGC y durante la prestación del servicio educativo necesarios detectados, son gestionados por medio de la instrucción de operación (IO2300-08) control de cambios.

8.6 Liberación de los productos y servicios

En el Instituto se realiza la liberación del servicio al momento de la entrega del título y cédula profesional. Lo anterior descrito se describe en la instrucción de operación de titulación (IO2400-04) y Titulación integral (P3500-01).

Se guarda evidencia de la conformidad del servicio. Durante la formación del estudiante se verifica el cumplimiento del servicio educativo por medio de las acciones derivadas de las tutorías (IO3600-01), asesorías (IO3600-03) y supervisión del desarrollo de una asignatura (IO3400-02).

La trazabilidad del servicio conforme, se realiza mediante el número único de control del estudiante. Dicho número de control permite identificar por medio del sistema CONECT la trazabilidad de las personas que autorizaron la liberación.

8.7 Control de las salidas no conformes

El servicio no conforme es aquel que no cumple con un requisito especificado. La identificación del servicio no conforme es identificada según lo describe la siguiente tabla:

TABLA DE IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES					
Actividad	Servicio conforme	Servicio no conforme	Evidencia del servicio no conforme	Criterio de aceptación	Documento de referencia
Programa de estudio.	Estudiantes que concluyen con las materias del plan de estudios	Estudiantes que no concluyen el plan de estudios	Registros en CONECT.	Cumplimiento del número de créditos de cada plan de estudios.	
		Estudiantes reprobados por carrera global	Índice de reprobación	Aprobar la materia por primera vez.	
		Estudiantes desertores	Índice de deserción	Cumplimiento del plan de estudios.	
Actividades culturales y deportivas	Estudiantes que acreditan las actividades	Estudiantes que no acreditan las actividades	Registros en CONECT.	Calificaciones aprobatorias en los semestres cursados.	IO2200-01
Programa de puntos de desarrollo Humano	Estudiantes que acreditan el programa.	Estudiantes que no acreditan el programa	Registros en CONECT.	80 puntos.	IO2200-03
Servicio Social	Estudiantes que acreditan servicio social	Estudiantes que no acreditan el servicio social	Carta de liberación.	480 horas de servicio acreditadas.	IO2200-04

Idioma extranjero	Estudiantes que acreditan los 6 niveles de inglés	Estudiantes que no acreditan los 6 niveles de inglés.	Registros en CONECT.	Calificación aprobatoria	IO2200-02
	Estudiantes que acreditan el examen TOEFL	Estudiantes que no acreditan el examen TOEFL.	Constancia de liberación.	Examen TOEFL	IO2200-02
Residencias profesionales	Estudiantes que deben cumplir con las residencias	Estudiantes que no han cumplido con las residencias	Registros en CONECT.	Calificación aprobatoria	P2100-02
Titulación	Estudiantes que obtienen su título	Estudiantes que no obtienen su título	Título o constancia de trámite de título	Cumplimiento de los requisitos establecidos para titulación	P3500-01 IO2400-04

Por medio del sistema CONECT y software del departamento de Extensión, se informa al cliente sobre la no conformidad del servicio, conteniendo y evitando continuar con el siguiente proceso hasta cumplir con los requisitos solicitados.

9 EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

El Instituto determina lo siguiente:

a) Dar seguimiento y medición al:

- Estudiante y los resultados de su formación académica dentro del Instituto
- Desempeño del personal administrativo y docente.
- Cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Cumplimiento de indicadores del PIID, SED, POA, generales y de riesgos.
- Desempeño general del SGC.
- Cambios al SGC.
- Resultados de auditorías y cierre de acciones correctivas.
- Desempeño de los proveedores.

b) Para dar seguimiento y medición correspondiente a los puntos anteriores se realiza lo siguiente:

- Las instrucciones de operación y procedimientos de asesorías (IO3600-03), tutorías (IO3600-01), supervisión del desarrollo de asignatura y evaluación del estudiante



(IO3400-02), seguimiento de egresados (IO2100-01), encuesta de satisfacción de estudiantes de servicios no docentes (IO2300-05), encuesta del centro de información (IO2100-02), gestión de actividades culturales y deportivas (IO2200-01), servicio social (IO2200-04), programa de puntos de desarrollo humano (IO2200-03), lengua extranjera (IO2200-02), titulación (IO2400-04), titulación integral (P3500-01), evaluación departamental (IO3600-05) y los sistemas Conect y Bonisoft.

- b. Para el personal administrativo la evaluación al desempeño (IO4100-03), estudio de clima laboral (IO4100-02) para docentes y administrativos, evaluación docente (IO3600-04) y supervisión del desarrollo de asignatura (IO3400-02).
- c. Para la revisión y seguimiento del cumplimiento de los objetivos de calidad se utiliza la revisión por la Dirección (IO1000-01).
- d. El cumplimiento general de indicadores (PIID, POA, SED y riesgos) también se realiza por medio de la revisión por la Dirección.
- e. Los cambios al SGC son revisados y seguidos por medio de la gestión del cambio al SGC (IO2300-08).
- f. Los resultados de auditorías y acciones correctivas son revisados por medio de las instrucciones de operación de auditoría interna (P2300-02) y no conformidad y acción correctiva (P2300-03) respectivamente.
- g. La evaluación al proveedor la realiza el departamento de recursos materiales.
- c) El seguimiento y medición de los puntos anteriores se llevará a cabo de acuerdo a lo establecido en las instrucciones de operación y procedimientos correspondientes.
- d) Los resultados del seguimiento y medición son evaluados en las auditorías internas semestrales y en las revisiones por la Dirección también de forma semestral.

9.1.2 Satisfacción del Cliente

La percepción del cliente externo es comprobada siguiendo la instrucción de operación del seguimiento a egresados (IO2100-01), en donde se mide la opinión de los egresados después de dos años de su egreso y además su desempeño en el sector productivo y de servicios donde laboran.

Las variables e indicadores de calidad evaluados están enfocados a:

- Ubicación laboral de los egresados.
- Desempeño profesional.
- Actividades que realiza.
- Aspectos personales que deben poseer los egresados para tener un buen desempeño.

El nivel de satisfacción del cliente interno personal (docentes / administrativos) y estudiantes es comprobado y gestionado siguiendo la instrucción de operación de evaluación de clima organizacional (IO4100-02) y la encuesta anual de satisfacción de estudiantes (IO2300-05).

 I.T.S.P.R.	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	
	CÓDIGO: MC2300	REVISIÓN: 1
	FECHA: 08/08/17	PÁGINA: 47 de 52

9.1.3 Análisis y evaluación

Los resultados de la medición y seguimiento procesos son analizados en relación con los objetivos establecidos para asegurar:

- La conformidad del servicio educativo y aprendizaje del estudiante por medio de la supervisión del desarrollo de asignatura (IO3400-02), tutorías (IO3600-01), asesorías (IO3600-03), cierre semestral (IO2400-03) y titulación (IO2400-04).
- El nivel de satisfacción del cliente interno personal (docentes / administrativos) y estudiantes es comprobado y gestionado siguiendo la instrucción de operación de evaluación de clima organizacional (IO4100-02) y encuesta anual de satisfacción de estudiantes (IO2300-05).
- Para determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC se consideran todos los puntos descritos en el punto 9.1.1 de este *Manual de Calidad*.
- La implementación de la planificación por medio de la revisión por la Dirección.
- La eficiencia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades por medio del Plan de Trabajo Anual (PTAR) y la matriz de riesgos (IO2300-07).
- El desempeño de los proveedores externos por medio del departamento de recursos materiales.
- La necesidad de mejoras del SGC por medio de la gestión del cambio (IO2300-08).

9.2 Auditoría Interna

Existe un procedimiento documentado para programar y aplicar las auditorías internas de calidad en el Instituto, utilizadas para comprobar el nivel de cumplimiento y efectividad del SGC; contemplando en ellos los conceptos siguientes:

- Se realizan conforme a la planificación y desarrollo de los procesos necesarios para la realización del servicio incluyendo los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Las auditorías al SGC son programadas semestralmente tomando en consideración los resultados de auditorías previas.
- Los auditores internos no están implicados en las actividades auditadas y están calificados.
- Cuando se identifican no conformidades se intensifica la aplicación de auditoría de Servicio / Proceso.

Las auditorías internas se aplican siguiendo el procedimiento de auditorías internas (P2300-02) en donde se especifican las responsabilidades, requisitos para planificación, realización, información de resultados, la forma de gestionar las acciones para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, así como las actividades de seguimiento y verificación.

 I.T.S.P.R	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 48 de 52

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La Dirección General revisa anualmente el comportamiento del SGC como indica la revisión por la dirección (IO1000-01) al SGC, además también revisa la política de calidad, los objetivos y las metas para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

9.3.2 Entradas de la revisión por la Dirección

La información de entrada para la revisión por la Dirección, incluye:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas.
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC. Las comunicaciones con las partes interesadas externas de acuerdo a la difusión y comunicación social (P2100-03).
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas tendencias relativas a:
 - a. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de acuerdo al seguimiento a egresados (IO2100-01).
 - b. Grado de cumplimiento de los objetivos de calidad (anexo I).
 - c. El desempeño de los procesos, conformidad del servicio y el desempeño de acuerdo con los resultados que cada área entrega de sus actividades (anexo II)
 - d. Las no conformidades y acciones correctivas.
 - e. Los resultados de seguimiento y medición.
 - f. Los resultado de las auditorías (P2300-02).
 - g. El desempeño de los proveedores externos.
- d) La adecuación de los recursos.
- e) La eficacia de las acciones a abordar para tratar riesgos y oportunidades (IO2300-07).
- f) Recomendaciones para la mejora, generadas por el personal que realiza las actividades y/o por las Subdirecciones de área, buzón de sugerencias (IO1000-02) y resultados de seguimiento y medición.

9.3.3 Salidas de la revisión por la Dirección

Los resultados de la revisión por la Dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora.
- b) Cualquier necesidad de cambio en el SGC.
- c) Las necesidades de recursos.

 I.T.S.P.R	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	
	CÓDIGO: MC2300	REVISIÓN: 1
	FECHA: 08/08/17	PÁGINA: 49 de 52

10 MEJORA

10.1 Generalidades

El Instituto determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementar por medio de la instrucción de operación gestión del cambio (IO2300-08) en la que se incluyen y documentan los resultados de las acciones correctivas y tratamientos al servicio no conforme para aumentar la satisfacción del servicio.

Las oportunidades de mejora incluyen:

- La mejora del servicio para cumplir los requisitos.
- La corrección, prevención o reducción de los efectos no deseados de los riesgos.
- La mejora al desempeño y la eficacia del SGC.

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 Ocurrencia de no conformidad

En el Instituto existe un procedimiento documentado para la identificación, documentación y evaluación de las no conformidades y acciones correctivas (P2300-03).

Ante cualquier no conformidad, el Instituto:

- Reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
 - Tomando acciones para controlarla y corregirla (P2300-03).
 - Haciendo frente a las consecuencias.
- Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte mediante:
 - La revisión y el análisis de la no conformidad.
 - La determinación de las causas de la no conformidad.
 - La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente pueden ocurrir.
- Implementa cualquier acción necesaria.
- Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
- Actualiza de ser necesario, los riesgos y oportunidades determinados.
- Hace cambios de ser necesario, al SGC (IO2300-08).

10.3 Mejora continua

Para identificar las mejoras potenciales del SGC nos basamos en:



I.T.S.P.R

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MC2300

REVISIÓN: 1

FECHA: 08/08/17

PÁGINA: 50 de 52

- Evaluaciones internas del entendimiento de la política de calidad anualmente.
- Revisión anual de la Dirección al logro de los objetivos de calidad.
- Los resultados de las auditorías internas cada 6 meses.
- Seguimiento al resultado de las acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- Información de los clientes externos obtenida por encuestas.
- Información de clientes internos obtenida por encuestas.

 I.T.S.P.R	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC2300
		REVISIÓN: 1
		FECHA: 08/08/17
		PÁGINA: 51 de 52

Glosario

Para los propósitos de este documento, los términos y definiciones que se indican a continuación:

<i>Acción Correctiva</i>	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable, para evitar su repetición.
<i>Análisis</i>	Consiste en la interpretación del desempeño de los procesos para su control y mejora. De esta actividad deriva el conocimiento y aprendizaje organizacional.
<i>Auditoría de Calidad</i>	Consiste en la verificación del cumplimiento de la norma, metodología y procedimientos del sistema y procesos de calidad.
<i>Calidad</i>	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias.
<i>Cliente</i>	Organización o individuo que recibe un producto o servicio.
<i>Cliente Externo</i>	Persona u organización que recibe un producto o servicio y que no es parte de la organización que lo provee.
<i>Cliente Interno</i>	Persona o departamento que recibe un producto, servicio o información que sale de otra persona o departamento de la misma organización.
<i>Competencia</i>	Los conocimientos, habilidades, hábitos y actitudes que se requieren para el alto desempeño profesional.
<i>Dirección General</i>	Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
<i>Docente</i>	Persona que apoya el proceso básico educativo.
<i>Egresado</i>	Persona que ha cumplido todos los requisitos académicos y administrativos correspondientes a un plan de estudios.
<i>Estudiante</i>	Persona admitida en cualquier nivel o modalidad por una institución educativa, para recibir formación académica.
<i>Formación Integral</i>	Proceso de formación humana y profesional que promueve el desarrollo armónico de todas las facultades del ser humano.
<i>Gestión</i>	Actividades controladas para dirigir y controlar una organización.
<i>Indicador</i>	Es un signo o medición de un fenómeno.
<i>Liderazgo</i>	Se refiere a los comportamientos y acciones que toma el líder para inspirar, convencer o impulsar al personal y a la organización hacia el logro de la visión.
<i>Manual de calidad</i>	Documento que enuncia la política de la calidad y que describe el sistema de la calidad de un organismo.
<i>Mejora continua</i>	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
<i>No conformidad</i>	Incumplimiento de un requisito



I.T.S.P.R

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PURÍSIMA DEL RINCÓN

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MC2300

REVISIÓN: 1

FECHA: 08/08/17

PÁGINA: 52 de 52

Personal Académico	Personal que realiza funciones de docencia, además de otras propias del ámbito académico como la investigación y /o el desarrollo tecnológico y la difusión y extensión de la cultura, entre otras.
Política de calidad	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta Dirección.
Procedimiento	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
Proceso educativo	Proceso que da por resultado un producto educativo.
Producto	Resultado de un proceso.
Salidas no conformes	Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos.
Satisfacción del cliente	Es el resultado de entregar un producto o servicio que cumple con los requerimientos del cliente.
Titulado	Egresado de un programa académico que ha obtenido el correspondiente título profesional, de acuerdo con los procedimientos fijados por la institución en que realizó sus estudios.
Trazabilidad	Aptitud de reconstruir la historia, la utilización o localización de un producto por medio de identificaciones registradas.